



CALL.IT – Soc. Coop. Sociale ONLUS  
via Adolfo Ravà n. 124 – Roma (RM) 00142 – tel. 06 70450000-1 – fax. 06 70450002  
P.I. – C.F. n. 11369061004 - R.E.A n. 1297865 Albo Società Cooperative n. A212873  
Sez. coop. a mutualità prevalente di diritto Categoria: Coop. Sociali

## **BILANCIO SOCIALE**

### **Cooperativa sociale Call.it-ONLUS**

**Anno 2018**

#### **Nota introduttiva bilancio sociale - Cooperativa Sociale Call.it**

##### **Perché il Bilancio Sociale**

La Cooperativa Sociale Call.it con questa prima redazione del bilancio sociale affianca al bilancio di esercizio, di carattere prevalentemente contabile, un nuovo strumento di rendicontazione che fornisce una valutazione pluridimensionale (non solo economica, ma anche sociale, solidaristica, culturale ed ambientale) della attività e del valore creato dalla Cooperativa.

Il bilancio sociale risponde alla esigenza di informare, valorizzare e far conoscere ai diversi Stakeholder (portatori di interesse) il valore delle attività che non possono essere ridotte alla sola dimensione economica.

Il Bilancio Sociale è uno strumento per far conoscere all'esterno informazioni inerenti le attività e le iniziative realizzate dalla Cooperativa; per migliorare tra i soci la conoscenza dell'attività della Cooperativa ed infine l'occasione per riflettere e misurare l'efficacia del lavoro svolto.

Proprio per questo motivo i principali obiettivi che hanno portato alla realizzazione di questo primo bilancio sociale dell'anno 2018 sono i seguenti:

- . Favorire la comunicazione esterna ed interna con una specifica attenzione ai territori dove operiamo.
- . Valutare il valore sociale della attività sviluppata dalla Cooperativa.

- . Evidenziare come ottenere commesse di lavoro non sia un'attività fine a se stessa ma risulti intimamente legata ai progetti di inserimento lavorativo, dunque a creare opportunità di lavoro, autonomia e dignità per le persone svantaggiate.
- . Evidenziare il valore economico di un'impresa sociale che sa coniugare la corretta gestione di impresa alla concreta solidarietà sociale.
- . Promuovere il modello cooperativo come strumento essenziale per la partecipazione di tutti alla gestione dell'impresa.

### ***Quali sono i riferimenti del bilancio sociale***

Il bilancio sociale 2018 della Cooperativa sociale Call.it è basato sulla situazione economica e sui dati consolidati al 31 Dicembre 2018, nonché sui dati degli esercizi precedenti per evidenziare gli indicatori di sviluppo.

La nuova normativa sulle "Imprese Sociali" di cui al D.Lgs. 112/2017 ha previsto l'obbligo della stesura del bilancio sociale per tutte le Cooperative Sociali che sono considerate di diritto imprese sociali. Secondo quanto stabilito dall'articolo 9, comma 2, d.lgs. n. 112/2017, la redazione del bilancio sociale deve avvenire in base a linee guida che saranno definite con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali sentito il Consiglio nazionale del Terzo settore. Non essendo ad oggi emanato tale documento di indirizzo nella Stesura del bilancio ci siamo rifatti ai seguenti riferimenti normativi:

- DECRETO LEGISLATIVO 3 luglio 2017, n. 112- "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale, a norma dell'articolo 2, comma 2, lettera c) della legge 6 giugno 2016, n. 106."
- DECRETO LEGISLATIVO 3 luglio 2017, n. 117 "Codice del Terzo settore", a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106.
- DECRETO LEGISLATIVO 24 marzo 2006, n. 155 "Disciplina dell'impresa sociale", a norma della legge 13 giugno 2005, n. 118.
- Decreto 24 gennaio 2008 Ministero della solidarietà sociale recante "Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale da parte dell'organizzazione che esercita l'impresa sociale, ai sensi dell'articolo 10, comma 2, del decreto legislativo 24 marzo 2006, n. 155".
- Decreto Ministero dello Sviluppo Economico del 24 gennaio 2008 recante "Definizione degli atti che devono essere depositati da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale presso il registro delle imprese, e delle relative procedure, ai sensi dell'articolo 5, comma 5, del decreto legislativo 24 marzo 2006, n. 155".

Per la sua redazione sono state prese a riferimento le linee guida dell'Agenzia per le organizzazioni non lucrative di utilità sociale per la redazione del bilancio di esercizio e del bilancio consolidato delle imprese sociali.

Le linee generali del documento ed i suoi contenuti programmatici sono stati approvati dal CdA della Cooperativa Call.it e si sono basati sul bilancio sociale del Consorzio Sociale Sintesi, di cui la cooperativa è socia.



## I nostri dati, la nostra storia

**CALL.IT, società cooperativa sociale-ONLUS**, è una Cooperativa costituita nel marzo 2011 a Roma, a norma della Legge 8 novembre 1991, n. 381 "*Disciplina delle cooperative sociali*"

La Sede Legale è in Via Adolfo Ravà, 124 -Roma.

Codice fiscale, Partita Iva e iscrizione al Registro delle imprese di Roma n. 11369061004

R.E.A. della CCIAA di Roma n. 1297865

Iscrizione Albo Società Cooperative n. A212873 sezione cooperative a mutualità prevalente di diritto.

Il Capitale sociale è di euro 812.300,00€ detenuto da 334 soci ordinari e 2 soci finanziatori.

Le attività del Cooperativa sono realizzate su tre sedi operative:

Roma- via Adolfo Ravà n. 124

Napoli- Via Galileo Ferraris n. 77

Palermo- Via Ugo La Malfa n. 63

La Cooperativa è certificata ISO 9001 e ISO 27001 relativa al sistema di gestione delle informazioni ed alla sicurezza informatica

### ***Mission della Cooperativa Sociale Call.it***

La Cooperativa Sociale Call.it intende contribuire a costruire una società basata sulla solidarietà, l'uguaglianza e la reale giustizia sociale promuovendo l'inserimento di soggetti svantaggiati e appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro all'interno delle attività economiche, favorendo la partecipazione delle socie e dei soci e la condivisione delle scelte d'impresa e dei propri valori.

Per questo motivo la progettazione e la gestione delle attività imprenditoriali si ispirano ai principi della libera cooperazione, alla cui diffusione e affermazione la Cooperativa Sociale Call.it è impegnata costantemente, secondo criteri di imparzialità e uguaglianza e senza discriminazioni politiche, religiose o di sesso.

Gli obiettivi primari che la cooperativa intende realizzare sono:

- la promozione e la valorizzazione degli individui nel rispetto della dignità, della peculiarità e della creatività di ognuno di essi, attraverso lo sviluppo di percorsi di inclusione sociale fondati sul lavoro;

- la riqualificazione, il perfezionamento e il potenziamento delle conoscenze e delle competenze individuali e professionali attraverso interventi di inserimento lavorativo e attività di formazione;
- l'incoraggiamento alla crescita del senso di responsabilità nei soggetti interessati e la proposizione di strumenti operativi in grado di limitarne lo stato di "diversità";
- la promozione dell'autonomia economica individuale come strumento di libertà e di emancipazione da logiche di tipo assistenzialistico.

Destinatari dell'attività sociale sono i soggetti svantaggiati e appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro che devono necessariamente costituire il trenta per cento degli addetti della cooperativa e, compatibilmente con il proprio stato soggettivo, essere inclusi all'interno del corpo sociale.

La Cooperativa Sociale Call.it è un'Impresa Sociale, ai sensi dell'art. 2 comma 4 del D.Lgs. 112/2017, che progetta e gestisce attività imprenditoriali finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro.

Per questo si impegna a:

- garantire continuità occupazionale e migliori condizioni per soci e dipendenti;
- operare secondo i principi mutualistici della leale collaborazione e del massimo soddisfacimento delle aspettative dei clienti;
- riconoscere un ruolo strategico ai soci lavoratori intrattenendo con essi rapporti improntati al reciproco rispetto e al rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione basata su età, sesso, orientamento sessuale, stato di salute, disabilità fisiche, responsabilità familiari, razza, ceto sociale, nazionalità, opinioni politiche, appartenenze sindacali, credenze religiose o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione;
- riconoscere un ruolo irrinunciabile a formazione, responsabilizzazione e coinvolgimento ad ogni livello di tutto il personale, garantendo al tempo stesso il rispetto dell'integrità fisica e morale;
- razionalizzare la gestione della cooperativa in tutte le sue aree;
- integrare negli obiettivi di efficacia ed efficienza i principi dello sviluppo sostenibile e della prevenzione degli infortuni sul lavoro, presupposti irrinunciabili per una presenza responsabile e duratura all'interno del mercato;
- operare nel mercato nel rispetto di alcuni principi etici fondamentali, quali onestà, imparzialità e rispetto di tutte le norme vigenti (leggi nazionali e comunitarie, regolamenti o codici interni, provvedimenti amministrativi, norme deontologiche).

Dal primo gennaio 2014, a seguito dell'acquisto da parte della cooperativa del ramo di azienda della E-social Soc. Coop. Sociale Onlus inerente l'attività di *call center*, come da atto notarile notaio Francesco Balletta del 17 dicembre 2013, la Call.it ha sviluppato una significativa esperienza nel campo della gestione di questi servizi finalizzati all'inserimento lavorativo previsto all'art.1, lettera b) della legge 381/1991.

La cooperativa opera nei territori delle provincie di Roma, Napoli e Palermo, prestando la propria attività ad aziende, enti e istituzioni, pubblici e privati, attraverso il Consorzio Sociale Sintesi.

Quotidianamente persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini secondo i seguenti principi costitutivi della cooperazione sociale:

- **proprietà sociale:** la Cooperativa è dei soci e i lavoratori sono prevalentemente soci della cooperativa;
- **mutualità prevalente:** l'attività economica è in prevalenza a favore dei soci, presenti e futuri, attraverso la destinazione degli utili a riserve indivisibili;
- **struttura societaria partecipativa e democratica:** tutti i soci hanno egual diritto; nell'esercizio del governo dell'impresa attraverso il voto capitario;
- **promozione cooperativa:** la cooperativa promuove i valori della cooperazione tra i soci, i cittadini ed i territori ove opera.

Il Consorzio Sociale Sintesi è un'*Impresa Sociale, ai sensi del D.Lgs. 112 2017*. Nella assemblea dei soci del 14 luglio 2018 sono state adottate le modifiche previste dal Decreto.

A causa del mancato accoglimento del relativo deposito da parte della Camera di Commercio di Roma ed a differenza delle precedenti indicazioni, la successiva CIRCOLARE N. 3711/C del MISE ha chiarito che non è obbligatorio per le cooperative sociali il recepimento statutario delle nuove norme.

La Circolare citata, infatti, stabilisce che per quanto *“riguarda l'eventuale assoggettamento delle cooperative sociali e loro consorzi agli obblighi di adeguamento di cui all'art. 17, comma 3, richiamato nel punto precedente... Al riguardo, considerato che, come sopra evidenziato, le cooperative sociali e i relativi consorzi, ai sensi dell'art. 1, comma 4, del ripetuto DLGS 112, sono iscritti di diritto nella sezione speciale del registro delle imprese relativa alle imprese sociali, e considerato, altresì, che, ai sensi della medesima disposizione, “Alle cooperative sociali e ai loro consorzi, le disposizioni del presente decreto si applicano nel rispetto della normativa specifica delle cooperative ed in quanto compatibili...”, sembra doversi ritenere che nessun obbligo di adeguamento sia posto a carico dei soggetti in questione”*.

Nella assemblea di approvazione del bilancio 2018 i soci verranno informati sulla revisione delle precedenti modifiche apportate allo statuto sociale, modifiche che saranno adottate formalmente quando risulterà necessario convocare una assemblea straordinaria con la presenza di un notaio.

### ***Attività della Cooperativa Sociale Call.it.***

La Cooperativa Sociale Call.it ha lo scopo di promuovere l'occupazione di soggetti svantaggiati, con particolare riguardo nel settore delle telecomunicazioni, settore nel quale ha sviluppato una importante esperienza con primari operatori nazionali.

La Cooperativa ha stipulato, attraverso il Consorzio Sintesi, il primo accordo nazionale con un'azienda di Telecomunicazioni, sul tema dell'art. 14 del Decreto Legislativo 276/2003 attuativo della Legge 30/2003, “legge Biagi”.

La cooperativa si propone di sviluppare una collaborazione con il mondo dell'impresa profit per garantire e coordinare un'azione di sistema nel settore della diversità sociale, propedeutica alla creazione di opportunità lavorative per queste classi di cittadini, utilizzando quale strumento primario la sostenibilità economica di ogni singolo intervento.

L'esperienza della Cooperativa Call.it si è caratterizzata per una gestione efficace e sostenibile dell'obbligo di riserva.

Il progetto di gestione dell'obbligo di riserva – elaborato e attuato insieme al Consorzio Sintesi per favorire l'accesso al mondo del lavoro delle persone diversamente abili con alta qualificazione professionale – prevede un modus operandi rinnovato, al cui interno far emergere elementi di sostenibilità industriale; di formazione; di valorizzazione della diversità e di stabilizzazione contrattuale.

Più in generale, un progetto che valorizza la diversità calibrandola sulla domanda del mondo del lavoro, trasformandola, così, in una risorsa preziosa.

Il Consorzio Sintesi svolge, per conto delle cooperative associate e dunque anche per Call.it, le attività di supporto in campo commerciale, di gestione delle procedure amministrative e finanziarie, di gestione delle risorse umane e della formazione.

La Cooperativa Call.it svolge tutte le attività organizzative ed operative di gestione dei servizi di call center, back office con il cliente, e le attività interne, facility, supporto tecnologico, operativo ed organizzativo nelle diverse sedi.

### ***Le relazioni con gli stakeholder***

Tutte le attività della Cooperativa devono ispirarsi all'obiettivo di fornire ai cittadini, utenti e più in generale alla società nelle sue diverse articolazioni, servizi di qualità.

Una specifica attenzione è posta all'attività di inserimento lavorativo dei soci in condizioni di difficoltà, le attività svolte sono pertanto finalizzate a questo obiettivo primario che permette una valorizzazione delle potenzialità personali ed una nuova appartenenza sociale, attraverso il percorso lavorativo.

Al fine di rispettare tali obiettivi la Cooperativa Sociale Call.it individua tre aree di particolare importanza per definire e sviluppare principi base di comportamento di tutti i suoi soci e amministratori:

- A) verso gli utenti, i fornitori, gli enti pubblici, le società e le altre Cooperative;
- B) verso i soci, i dipendenti, le istituzioni (comuni, Asl, Regioni e Stato), e gli altri Committenti;
- C) verso il territorio nelle sue diverse articolazioni sociali e le Comunità locali.

Il rispetto di tali principi deve essere garantito dai soci, dai dipendenti, dai collaboratori e dagli amministratori della cooperativa verso i diversi soggetti individuati che rappresentano gli oggettivi portatori di interessi (stakeholders).

Per questa finalità la cooperativa ha adottato un Codice Etico che definisce i principi e le finalità a cui la Cooperativa aderisce nel suo quotidiano operare. Impegna donne e uomini che ricoprono incarichi amministrativi, le socie e i soci, le dipendenti e i dipendenti, le collaboratrici e i collaboratori della Cooperativa a comportarsi in modo: democratico, onesto, equo, indipendente, responsabile, rispettoso delle leggi e dei diritti delle persone.

Per evitare comportamenti individuali non coerenti con questi principi, e prevenire possibili reati, la Cooperativa ha adottato un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 – “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”, ha

nominato un organismo di vigilanza monocratico, definendo un adeguato sistema di sanzioni in coerenza con le norme contrattuali e societarie che la regolano.



### ***L'inclusione sociale.***

Il tema dell'inclusione sociale delle persone con disabilità, missione fondante della nostra cooperativa, è al centro della iniziativa legislativa da molti anni.

Sviluppare politiche ed iniziative volte ad evitare l'isolamento e l'emarginazione è importantissimo sia sul piano umano, ogni persona ha diritto ad una vita sociale serena, che su quello della salute, l'emarginazione e l'isolamento sono fattori di rischio per la salute.

In questo quadro un aspetto di grande rilievo è rappresentato dalla possibilità di garantire una occupazione lavorativa stabile alle persone disabili.

Il lavoro infatti rappresenta una delle principali opportunità di inclusione sociale per ogni cittadino.

La dignità della persona viene rafforzata dalla indipendenza e dalla autonomia che deriva dall'impegno lavorativo e dalla realizzazione di sé, come parte attiva di una comunità.

In Italia una specifica legge (la n. 68 del 1999) ha affrontato il tema degli strumenti per favorire l'avviamento al lavoro attraverso i servizi di sostegno ed il collocamento mirato.

Prima di questa un'altra importante esperienza si è realizzata nella società, ovvero la nascita delle Cooperative sociali di inserimento lavorativo, regolate solo nel 1991 dalla legge 381, quando erano già esistenti ed operanti da molti anni.

Queste cooperative, come la nostra, hanno permesso a persone che, per handicap psico-fisici o disagio sociale, erano esclusi dal mercato del lavoro di trovare opportunità lavorative, realizzare una vita autonoma ed accrescere le proprie potenzialità personali.

### ***I numeri del "disagio" ed i potenziali sviluppi.***

La Legge 68 /1999 ha permesso un parziale censimento della domanda di lavoro delle persone con disabilità o difficoltà di inserimento.

Non rappresenta sicuramente tutte le situazioni ma può essere presa a riferimento per valutare la domanda di lavoro di persone che hanno difficoltà.

L'ultima rilevazione biennale del Ministero del Lavoro sugli iscritti agli elenchi del collocamento obbligatorio si riferisce ai dati del dicembre 2015.

Da questa rilevazione, al 31 dicembre 2015, risultano iscritte agli elenchi 775.095 persone (quasi 100.000 in più rispetto alle 676.775 del 2013). Di queste, la grande maggioranza è presente nelle regioni del sud Italia. Un numero che tende alla crescita, risultando i dati delle nuove iscrizioni pari a 170.000 circa nel biennio mentre gli avviamenti al lavoro negli anni 2014 e 2015 sono stati circa 61.733 (di cui 9.025 in soggetti pubblici e 52.708 in aziende private: di questi il 61,53% a tempo determinato).

La legge prevede diverse forme di agevolazione per favorire l'inserimento ma si scontra, oggettivamente, con la difficoltà delle aziende a seguire e supportare i progetti di inserimento se non per alcune figure.

Il collocamento obbligatorio, previsto dalla legge 68/99, prevede, infatti, che le aziende con più di 15 dipendenti debbano dichiarare la posizione ed il numero di addetti nonché indicare le persone da assumere tra quelle iscritte agli elenchi del collocamento obbligatorio: tale obbligo determina, di norma, un numero di *scoperture*.

Nella relazione sopra citata si afferma che *“A sua volta limitata risulta anche l'applicazione dell'art. 14 del Dlgs 276/2003: 3,8% dei casi nel 2014 e 4,1% nel 2015, che fornisce ai servizi del collocamento mirato l'ulteriore possibilità di stipulare convenzioni quadro sia con cooperative che consorzi di cooperative, finalizzate all'inserimento di persone con disabilità grave, a fronte di commesse di lavoro provenienti dalle imprese soggette agli obblighi della Legge 68/99.”*

Questo spiega la grande differenza tra domanda, in parte obbligata e sanzionata, ed offerta. Il risultato è che nel 2013 risultavano scoperti, a livello nazionale, più di 55.000 posti di cui la gran parte nel nord Italia, ove sono concentrate le attività industriali e di servizio

Tabella 21 - Iscritti nell'elenco del collocamento obbligatorio, classificati per tipologia di invalidità al 31 dicembre. Anno 2015. Per Regione (v.a)

2015	Uomini						Donne					
	Invalidi civili	Invalidi del lavoro	Invalidi di guerra, invalidi civili di guerra e invalidi per servizio	Non vedenti	Sordi	N.d.	Invalidi civili	Invalidi del lavoro	Invalidi di guerra, invalidi civili di guerra e invalidi per servizio	Non vedenti	Sordi	N.d.
Sicilia	73.517	4.829	1.225	124	1.125	0	56.427	29	31	94	867	0
Campania	63.622	1.667	960	248	745	0	50.305	125	17	171	565	0
Lazio	45.464	681	262	138	530	14	54.376	96	21	118	531	6
Lombardia	35.127	1.003	48	176	335	18	27.903	155	6	150	388	14
Puglia	32.703	883	329	108	248	467	34.119	41	13	65	270	468
Piemonte	25.798	858	58	134	262	0	21.521	170	3	140	279	0
Emilia R.	22.048	824	61	66	136	4	21.357	216	2	71	145	2
Toscana	20.120	663	57	77	163	0	19.817	195	5	65	178	0
Sardegna	18.202	497	87	20	97	0	16.547	36	1	13	87	0
Marche	9.468	271	42	39	63	0	9.270	54	2	25	83	0
Veneto	9.180	403	34	41	73	293	6.616	54	5	26	74	192
Abruzzo	7.393	271	38	58	95	0	7.647	30	6	51	65	0
Friuli V.G.	7.169	386	25	34	47	127	5.686	66	3	22	56	127
Calabria	6.075	141	56	15	63	0	5.538	8	1	8	57	0
Liguria	6.014	183	67	30	58	2.868	5.567	19	0	39	65	608
Umbria	3.387	112	14	10	24	0	3.671	13	0	1	29	0
Molise	3.240	107	40	28	29	63	2.561	7	3	11	29	83
Trento	1.416	63	11	4	17	0	1.009	7	0	3	13	0
Bolzano	507	27	0	0	4	0	310	1	0	2	0	0

Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Elaborazioni Inapp. 2017

Nota: nel 2015 non sono disponibili i dati per la Valle d'Aosta e la Basilicata.

### ***Le cooperative sociali di inserimento lavorativo***

L'esperienza della cooperazione sociale di inserimento lavorativo ha ottenuto sicuramente risultati importanti negli ultimi decenni.

In Italia sono attive più di 5.000 cooperative di inserimento lavorativo con oltre 80.000 addetti dei quali la metà circa è costituita da inserimenti lavorativi.

La cooperazione sociale di inserimento lavorativo ha realizzato, senza grandi aiuti pubblici, una importante esperienza di integrazione sociale e di valorizzazione delle capacità.

Può operare nella gestione di appalti pubblici e privati, nel settore delle attività agricole, di produzione e dei servizi.

I motivi di questi risultati sono sicuramente da cercare nell'attività mirata alle migliori condizioni delle persone inserite, in una cultura della valorizzazione delle capacità e delle competenze, in una grande attenzione ai bisogni ed ai problemi individuali.

Le cooperative non hanno cercato mercati protetti ma condizioni sulle quali misurarsi con gli altri operatori, senza sensi di inferiorità e dimostrando una importante capacità operativa.

L'esperienza della cooperativa Call.it è emblematica in questo senso, sia per la tipologia dei clienti, solo privati, che per le modalità degli inserimenti e del rapporto con i clienti/partners.

Inoltre la grande maggioranza delle attività della Cooperativa è collocata nella regione Sicilia e Campania, che risultano essere quelle più carenti per gli avviamenti e con più iscritti al collocamento obbligatorio.

### ***Le convenzioni previste all'art. 14 del d.lgs. 276 2003***

Un' interessante opportunità è stata offerta dal d.lgs. 276 del 2003 che ha previsto, all'articolo 14, la possibilità di sottoscrizione, da parte dei soggetti privati, di convenzioni di servizi con cooperative sociali per favorire i percorsi di apprendimento e di inserimento al lavoro.

Uno strumento poco conosciuto ed utilizzato, nel 2015 sono state avviate al lavoro solo 448 persone in tutt'Italia, che invece può rappresentare uno strumento importante per coprire le difficoltà di inserimento al lavoro nelle aziende private.

Un progetto di inserimento attuato attraverso la convenzione con una cooperativa sociale, o un consorzio sociale, ha sicuramente il vantaggio di coinvolgere un soggetto la cui missione è l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate e quindi con una organizzazione volta a valorizzare le capacità individuali ed a seguire le persone in un percorso mirato di apprendimento.

Ciò favorisce la possibilità di realizzare attività che, superata una fase iniziale, diventano concorrenziali con il mercato, ovvero dimostrano come progetti mirati permettano una valorizzazione adeguata delle capacità individuali e dunque dei risultati.

Ed infine tutto questo potrebbe avvenire senza oneri ulteriori per il pubblico ma solo favorendo lo sviluppo di uno strumento legislativo esistente.

Poche aziende, purtroppo, al momento, possono e/o vogliono utilizzare tale strumento.

Proprio l'applicazione di tale opportunità, invece, ha permesso di sviluppare l'azione di Sintesi.

I risultati economici e sociali e il gradimento da parte degli utenti e dei clienti dimostrano come questa strada possa rappresentare una importante alternativa per creare occupazione stabile per le fasce più deboli del mercato del lavoro.

I contratti e le convenzioni in essere sono di lunga durata e permettono di sviluppare progetti mirati in grado di stabilizzare i soci lavoratori inseriti.

Un'azione specifica della Cooperativa Call.it sarà volta a favorire lo sviluppo di convenzioni anche in altri ambiti territoriali e con nuove aziende, valorizzando i risultati e il reciproco interesse a tale modello di convenzione.



### ***Riorganizzazione della Cooperativa Call.it e del Consorzio Sintesi***

A partire dall'anno 2016 si è provveduto, dopo un lavoro di analisi della struttura, ad una riorganizzazione del Cooperativa ed insieme del Consorzio Sintesi, decidendo, anche in seguito alla relazione della società di consulenza DEMETRA, di spostare sul consorzio alcuni servizi amministrativi di funzione trasversale per le diverse cooperative socie: Tesoreria, Contabilità, Paghe, Logistica, Acquisti, Commerciale ed una funzione di Segreteria.

Nell'anno 2017 questa riorganizzazione è andata a regime con la definizione di nuove modalità tra i consorziati ed il consorzio per i servizi di supporto.

Il processo di riorganizzazione si è completato nel 2018 e nei primi mesi del 2019 e, anche a seguito dell'avvio del progetto "V.E.R.S.O. A.", si sono spostate all'interno del Consorzio nuove figure dell'area segreteria ed amministrazione.

Rimane di responsabilità del Cooperativa la gestione delle diverse attività operative ed il rispetto delle clausole e delle richieste contrattuali nei confronti del committente. Da qui la scelta di adottare un sistema di certificazione della qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 e ISO 27001 relativa alla gestione delle informazioni ed alla sicurezza informatica.

I rapporti tra Consorzio e Cooperative socie sono regolati dal Regolamento Consortile e da contratti specifici.

Nell'ambito più generale dei rapporti consortili, il Consorzio può fornire servizi alle consorziate nell'ottica della ottimizzazione delle risorse: esempi tipici sono la centralizzazione degli acquisti per scontare prezzi migliori, la gestione della contabilità, la gestione amministrative delle paghe, la fornitura di attività di consulenza (progettazione, sicurezza, qualità ecc...), ma in generale tutte le attività che possono essere gestite in outsourcing e che non sono parte integrante del core business della consorziata.

La nuova architettura dell'organigramma di CALL.IT tiene quindi conto delle funzioni che sono state trasferite al consorzio, colmando le lacune lasciate da tale trasferimento e chiarendo le attribuzioni definite alle varie posizioni.

In estrema sintesi, l'organigramma razionalizzato prevede le seguenti posizioni di direzione e di responsabilità:

#### **Deleghe Consiglio di Amministrazione**

Presidente delega Commerciale, affidata a Enzo Rimicci

Vice presidente delega amministrazione e personale, affidata a Gianfranco Piseri

**Incarichi operativi**

Direzione generale: affidata al Presidente del CDA. Il Presidente potrà avvalersi del supporto di professionisti e/o consulenti esterni.

Area Sociale: responsabilità affidata a Daniela Laureti,

Area Personale: responsabilità affidata a Paolo Consoli.

Area Operativa: responsabilità per il coordinamento nazionale affidata a Carlo Covarelli.

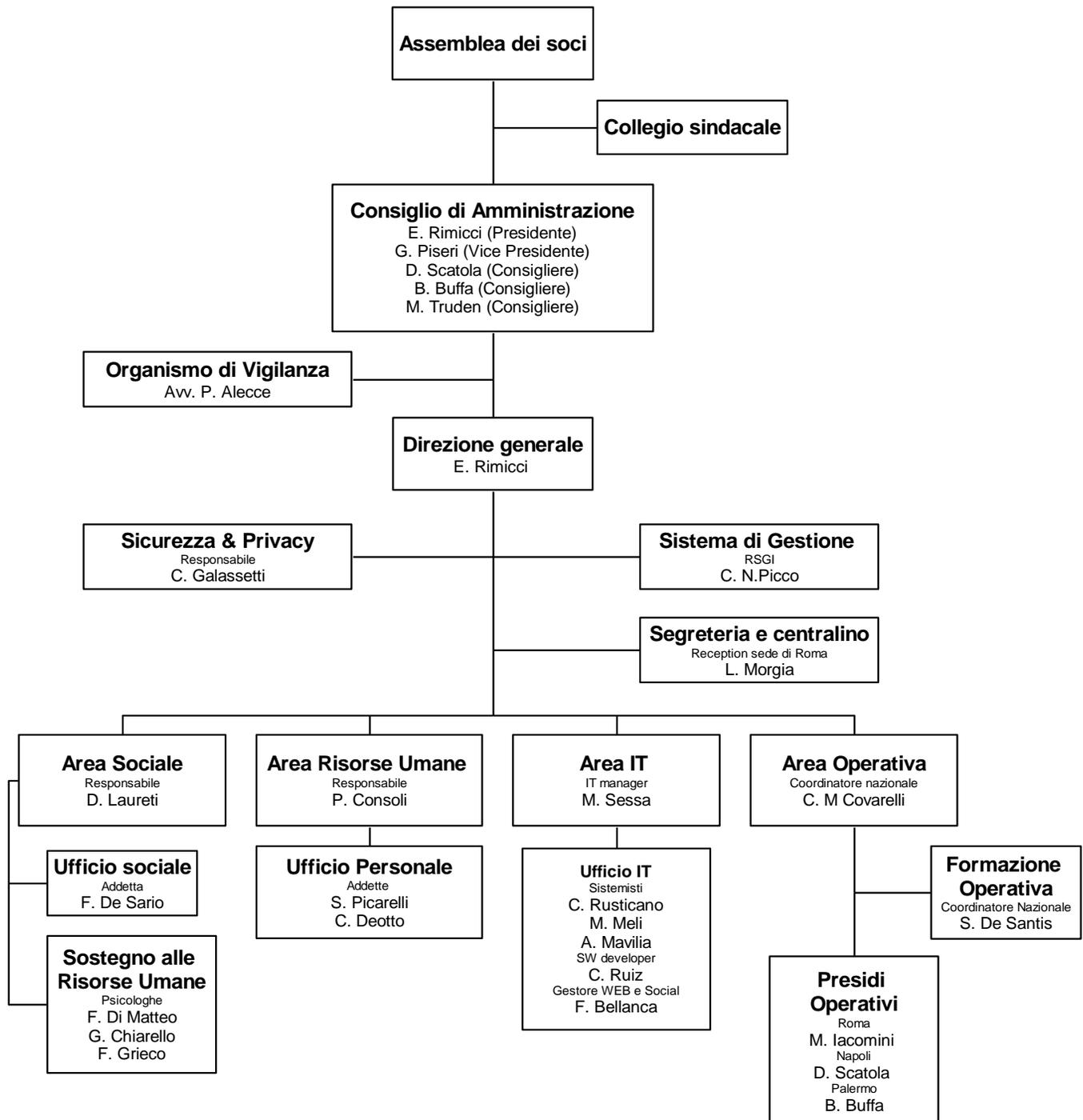
Area Amministrativa: responsabilità affidata a Angela Rossetti quale Coordinatrice a livello consortile.

Vista la complessità dell'area operativa e l'articolazione differenziata nei tre presidi territoriali, per ciascuno di essi si è definito un organigramma specifico.

Il progetto di organizzazione ha definito responsabilità e compiti dei diversi soggetti individuando le diverse funzioni operative, centrali e di presidio.

## Organigramma Cooperativa CALL.IT

## ORGANIGRAMMA GENERALE



### ***Codice Etico e Modello di organizzazione gestione e controllo- D.Lgs. 231 2001***

In data 15 febbraio 2018 la Cooperativa Call.it ha adottato il Codice Etico ed un Modello di organizzazione gestione e controllo sviluppato ai sensi del decreto legislativo 231/2001 al fine di monitorare l'attività del consorzio nell'ottica della prevenzione dei reati previsti dal Decreto stesso.

Il **Codice Etico** definisce i comportamenti individuali di tutte le persone che operano per la Cooperativa. Impegna donne e uomini che ricoprono incarichi amministrativi, le socie e i soci, le dipendenti e i dipendenti, le collaboratrici e i collaboratori della Cooperativa a comportarsi in modo democratico, onesto, indipendente, responsabile, equo, trasparente, corretto

Per la Cooperativa Call.it l'eticità dei comportamenti non può essere valutata solo in base alla semplice osservanza formale delle norme di legge e dei regolamenti, ma deve fondarsi su un'adesione sincera e totale ai principi che ispirano i valori fondanti dell'esperienza cooperativa. L'impegno è di rendere i comportamenti coerenti con i principi suddetti attraverso il loro adeguamento ai mutamenti che intervengono nella società, nella legislazione e nelle relazioni sociali.

Il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** analizza le diverse attività della Cooperativa individuando quelle a rischio e indicando le misure da adottare per prevenire i reati indicati dal Decreto e per i quali la cooperativa può essere chiamata a rispondere in sede giudiziaria.

Vengono definiti i compiti, le responsabilità e le competenze delle funzioni aziendali di Sintesi, utili a prevenire la commissione di reati e a consentire un miglior raggiungimento di obiettivi e mission aziendali attraverso: efficacia ed efficienza della gestione interna, attenzione al lavoro ed alla sicurezza, rispetto dell'ambiente, sicurezza del sistema informativo, rispetto di leggi e regolamenti.

Al fine di garantire la Cooperativa dal rischio di reati presupposti, ai sensi del D.Lgs 231/2001, diventa indispensabile per la corretta gestione aziendale implementare una gestione approfondita del risk management inteso come sistema di gestione e prevenzione dei rischi per non pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi sopraindicati.

La Cooperativa ha provveduto a nominare un Organismo di Vigilanza, incaricato di vigilare sulla corretta ed efficace attuazione del modello organizzativo rispondente ai requisiti: autonomia e indipendenza, professionalità, continuità di azione.

È possibile contattare l'Organismo di Vigilanza presso la sede della stessa al seguente indirizzo:

OdV Cooperativa sociale Call.it, Via Adolfo Ravà 124 00142 Roma (RM)

o tramite l'indirizzo e-mail [odv-call@consorziosintesi.it](mailto:odv-call@consorziosintesi.it).

La scelta ha particolare rilevanza stando alla determina dell'ANAC che vede nell'adozione del modello uno degli strumenti di verifica della affidabilità dell'impresa sociale.

## ***Autorità Nazionale Anticorruzione***

Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016

Determinazione Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali

### 12.3 Il rispetto delle prescrizioni del d.lgs. 231/2001

Sempre nell'ottica di garantire l'affidabilità del soggetto erogatore e di assicurare che la prestazione affidata venga svolta nel rispetto della legalità, le stazioni appaltanti devono verificare l'osservanza, da parte degli organismi no-profit, delle disposizioni di cui al d.lgs. 231/2001 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della l. 29 settembre 2000, n. 300), applicabile agli stessi in ragione, sia del tenore letterale delle relative previsioni (rivolte agli enti forniti di personalità giuridica, alle associazioni anche prive di personalità giuridica e alle società private concessionarie di un pubblico servizio) sia della natura dei servizi erogati.

Gli enti no-profit devono dotarsi di un modello di organizzazione che preveda:

- . - l'individuazione delle aree a maggior rischio di compimento di reati;
- . - la previsione di idonee procedure per la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente nelle attività definite a maggior rischio di compimento di reati;
- . - l'adozione di modalità di gestione delle risorse economiche idonee ad impedire la commissione dei reati;
- . - la previsione di un appropriato sistema di trasmissione delle informazioni all'organismo di vigilanza;
- . - la previsione di misure di tutela dei dipendenti che denunciano illeciti;
- . - l'introduzione di sanzioni per l'inosservanza dei modelli adottati. Inoltre, devono procedere alla nomina di un organismo deputato alla vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del modello e all'aggiornamento dello stesso (cui attribuire autonomi poteri di iniziativa e di controllo), oltre a prevedere ed attuare adeguate forme di controllo sull'operato dell'organismo medesimo.

## ***Protezione dei dati personali e sicurezza delle informazioni***

Nel luglio 2018 la Cooperativa ha acquisito la certificazione integrata rispetto agli standard ISO 9001 e ISO 27001, relativa al sistema di gestione delle informazioni ed alla sicurezza informatica. Entro le scadenze previste è stato concluso il lavoro di adeguamento delle norme e procedure in essere al nuovo "Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) "che è entrato in vigore il 25 maggio 2018.

La Cooperativa è in regola con i disposti del nuovo regolamento, ha adottato il Registro delle attività di Trattamento (ai sensi dell'art. 30 del Regolamento citato), eseguite per iscritto tutte le autorizzazioni per dipendenti e collaboratori e nominato i Responsabili esterni, rispettando la scadenza di adozione del nuovo regolamento e delle specifiche direttive dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.



## **L'assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio dei Sindaci**

### ***L'assemblea dei Soci***

Al vertice della Cooperativa è l'Assemblea dei soci, composta da tutti i soci iscritti al libro soci e dai due soci finanziatori che sono soggetti di supporto allo sviluppo della cooperazione (Coopfond e CFI) che partecipano con un capitale totale di 300.000€.

L'assemblea dei soci, che si è riunita 3 volte nel corso del 2018, ha statutariamente i seguenti poteri di indirizzo e controllo previste all'art. 38, 39 e 44 dello statuto:

#### Articolo 38

Le Assemblee sono ordinarie e straordinarie.

La loro convocazione deve effettuarsi mediante avviso, contenente l'ordine del giorno, il luogo e la data della prima ed, occorrendo, della seconda convocazione, che non può aver luogo nello stesso giorno fissato per la prima. Almeno dieci giorni prima dell'adunanza, l'avviso dovrà essere affisso nel locale della sede sociale.

In mancanza dell'adempimento delle suddette formalità l'Assem-



blea si reputa validamente costituita quando siano presenti o rappresentati tutti i Soci con diritto di voto, e presenti tutti gli Amministratori e tutti i Sindaci effettivi.

Il Consiglio di Amministrazione potrà a sua discrezione ed in aggiunta a quella obbligatoria stabilita nel secondo comma, usare qualunque altra forma di pubblicità diretta a meglio diffondere tra i Soci l'avviso di convocazione delle Assemblee, che potranno tenersi anche fuori della sede sociale.

Articolo 39

L'Assemblea Ordinaria:

1. approva il Bilancio dell'esercizio;
2. procede alla nomina delle cariche sociali, nel rispetto della eventuale riserva di nomina a favore dei possessori di strumenti finanziari e in ogni caso con modalità tali da consentire ai soci finanziatori la nomina in assemblea generale del numero di amministratori loro spettante;
3. delibera sull'eventuale rigetto della domanda di ammissione proposta dall'aspirante socio;
4. delibera sull'eventuale erogazione del ristorno ai sensi del presente statuto;
5. determina la misura degli emolumenti da corrisponderci agli Amministratori, per la loro attività collegiale e la retribuzione annuale dei Sindaci;
6. approva e modifica i Regolamenti previsti dalla legge e dal presente Statuto;

7. delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;

8. delibera su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla sua competenza dal presente Statuto o sottoposti al suo esame dagli Amministratori;

9. delibera, all'occorrenza, il piano di crisi aziendale;

Essa ha luogo almeno una volta all'anno entro i 120 giorni, od eccezionalmente e per speciali motivi, entro i centoottanta giorni successivi alla chiusura dell'Esercizio sociale.

L'Assemblea si riunisce, inoltre, quante volte il Consiglio di Amministrazione lo creda necessario o ne sia fatta richiesta per iscritto, con l'indicazione delle materie da trattare, dal Collegio Sindacale o da almeno un quinto dei Soci in questi ultimi casi la convocazione deve avere luogo entro venti giorni dalla data della richiesta.

L'Assemblea, a norma di legge, è considerata straordinaria quando si riunisce per deliberare:

- a) sulle modificazioni dello Statuto e dell'atto costitutivo;
- b) sulla proroga della durata;
- c) sullo scioglimento anticipato della Cooperativa;
- d) sulla nomina e sui poteri dei Liquidatori;
- e) delibera sulla emissione degli strumenti finanziari ai sensi del presente statuto.

Articolo 44

Ove si verificchino le condizioni previste dall'articolo 2540



del 7000000000 civile ed in relazione al numero complessivo dei Soci raggiunto dalla Cooperativa, alla distanza dei luoghi di lavoro dalla sede sociale, all'importanza degli argomenti da trattare, onde consentire la massima partecipazione dei Soci alle Assemblee, il Consiglio di Amministrazione ha la facoltà, in occasione di ciascuna convocazione, di far precedere l'Assemblea generale da Assemblee separate convocate nelle località sedi, anche temporanee, di lavori sociali, nelle quali sia occupato un numero di soci pari, almeno, al 10% (dieci per cento) dell'intera compagine sociale, ma non inferiore a 10 (dieci). Per simile specie di convocazione dovranno essere osservate le seguenti formalità:

- a) le Assemblee separate dovranno essere convocate con il medesimo avviso dell'Assemblea generale;
- b) le date di convocazione per le singole Assemblee separate potranno essere diverse per ognuna di esse, ma comunque, la data dell'ultima deve precedere di almeno otto giorni quella fissata per la prima convocazione dell'Assemblea generale;
- c) anche per le Assemblee separate potrà essere indicata la data della prima e seconda convocazione che non potrà aver luogo nello stesso giorno della prima;
- d) nell'avviso dovrà essere indicata la località di convocazione di ciascuna Assemblea separata, ed eventualmente, le località di convocazione delle assemblee separate raggruppanti più sedi di lavori sociali prossimi tra loro;

e) nell'avviso dovrà essere chiaramente indicato che le Assemblee separate sono convocate per discutere e per deliberare sul medesimo ordine del giorno dell'Assemblea generale e per l'elezione dei propri delegati a questa Assemblea.

Alle Assemblee separate si applicano, in quanto compatibili le medesime norme disposte per lo svolgimento dell'Assemblea generale non preceduta da Assemblee separate.

Ogni Assemblea separata eleggerà, scegliendoli fra i Soci, nella proporzione di uno ogni dieci, o frazione di dieci Soci in essa presenti o rappresentati, i propri delegati all'Assemblea generale.

I processi verbali delle Assemblee separate, salvo che le votazioni avvengano per acclamazione o all'unanimità, dovranno contenere il computo dei voti di maggioranza, di minoranza e di astensione per ogni deliberazione presa.

Quando si adopera tale forma di convocazione, l'Assemblea generale sarà costituita dai delegati presenti nelle Assemblee separate, ciascuno dei quali rappresenterà il numero dei Soci

attribuitigli e risultante dal processo verbale della rispettiva Assemblea separata.

Il numero dei Soci complessivamente rappresentato dai delegati presenti delle Assemblee separate condiziona la validità dell'Assemblea generale in prima e in seconda convocazione.

Per ogni deliberazione dell'Assemblea generale il computo dei voti di ciascuna deliberazione va effettuato sulla base di



dei dati riportati nelle singole Assemblee separate e risultanti dai processi verbali delle Assemblee separate, i cui delegati siano presenti nell'Assemblea generale.

Per l'approvazione del bilancio la cooperativa ha previsto e formalizzato la convocazione di assemblee separate nelle tre sedi territoriali al fine di favorire la partecipazione dei soci che risulterebbe difficile se svolta in sede unica.

Le assemblee separate, per l'approvazione del bilancio e del ristorno relativo all'esercizio 2017, hanno nominato delegati alla **Assemblea generale**, delegati che hanno il vincolo di rispettare le indicazioni della assemblea di cui sono espressione.

Alle assemblee separate dei soci di bilancio hanno partecipato direttamente o per delega:

Napoli: Totali soci partecipanti	47 (28 persona e 19 delega)	55 aventi diritto
Roma: Totali soci partecipanti	71 (45 persone e 26 deleghe)	82 aventi diritto
Palermo: Totali soci partecipanti	183 (79 persone e 104 deleghe)	204 aventi diritto

Totale presenti della Cooperativa Call.it **301** (152 presenti e 149 delegati ) su **341** aventi diritto, pari al **88,27 %** dei soci aventi diritto.

L'assemblea dei delegati si è tenuta Sabato 28 aprile 2018 alle ore 11 presso la Sede di Palermo della Cooperativa Call.it, via Ugo La Malfa 63.

Alla assemblea generale dei delegati hanno partecipato 27 Delegati dei 31 nominati nelle assemblee separate di Roma, Napoli e Palermo.

Questo il numero dei Delegati nominati e presenti:

Napoli	5	presenti	5
Roma	7	presenti	4
Palermo	19	presenti	18

Per l'attività della Cooperativa ha particolare rilevanza il **Regolamento per le prestazioni lavorative dei soci** ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001, n. 142 e successive modifiche ed integrazioni, regolamento approvato dall'assemblea ordinaria dei soci del 29 luglio 2016.

Nelle assemblee convocate per l'approvazione del bilancio 2018 il CdA proporrà modifiche del regolamento che riguarderanno l'adeguamento alle nuove norme legislative sul lavoro e la modifica dell'obbligo di versamento dell'1% della retribuzione al fondo mutualistico.

#### ***Dal regolamento per le prestazioni lavorative dei soci***

##### ***Premessa***

- che la Cooperativa Sociale, costituita ai sensi della legge 381/1991 ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, volto alla promozione della dignità umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività produttive e/o servizi nelle quali realizzare l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate, con particolare attenzione a persone portatrici di handicaps psichici e/o fisici.
- che pur considerando le oggettive condizioni di inserimento lo scopo della Cooperativa è quello di garantire ai soci lavoratori, attraverso la remunerazione della loro attività lavorativa, decorose condizioni economiche, anche supportati dalla possibilità di avvalersi di soci volontari;
- che la prestazione di lavoro dei soci nella cooperativa costituisce adempimento del contratto sociale, in quanto, a tal fine, i soci lavoratori mettono a disposizione le proprie capacità professionali, anche in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa medesima;
- che i rapporti economici e normativi tra socio e Cooperativa sono regolamentati dal codice civile, dalla legislazione riguardante i rapporti societari cooperativistici, dallo statuto sociale, dal presente regolamento interno, dalle delibere degli organi sociali, nonché dalle specifiche norme riguardanti i diversi rapporti di lavoro instaurati e dagli accordi collettivi applicabili;
- che tutti i soci lavoratori della Cooperativa hanno uguali diritti e uguali doveri, senza discriminazione alcuna;
- che ogni socio deve attenersi alle delibere degli organi sociali della Cooperativa;
- che le disposizioni del presente regolamento, redatto ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 della Legge 3 aprile 2001, n. 142 e s.m.i., si applicano a tutte le categorie di soci della Cooperativa che svolgono la loro attività lavorativa all'interno della stessa qualunque sia la tipologia del rapporto di lavoro attuato con la medesima;

- che tutti i soci partecipano alle riunioni e alle assemblee indette dall'organo amministrativo e sono tenuti alla massima riservatezza sulle decisioni ed i fatti della Cooperativa che non dovranno essere divulgati ai terzi;
- che chiunque svolga la propria attività all'interno della Cooperativa è invitato a effettuare opera di promozione della società, informando l'organo amministrativo di ogni atto che possa causare danni agli altri soci ed alla Cooperativa;
- che la Cooperativa ha origine da un comune atto di volontà dei soci, conseguentemente gli interessi dei due soggetti, il socio e la cooperativa, non sono mai contrapposti, bensì finalizzati congiuntamente al conseguimento del vantaggio mutualistico che rappresenta il motivo della costituzione della cooperativa medesima. È in tale quadro che deve essere considerata la previsione di legge in base alla quale il socio lavoratore stabilisce, all'atto della propria adesione alla cooperativa o successivamente, un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma, ivi compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale, collaborazione a progetto, ecc. con cui contribuisce comunque al raggiungimento degli scopi sociali;
- che in relazione a quanto stabilito nello Statuto Sociale è dovere del socio partecipare all'attività lavorativa nei modi concordati contrattualmente e nel rispetto degli impegni presi verso la cooperativa e da questa verso i committenti, operando in conformità a quanto previsto nello statuto Sociale, nel presente Regolamento, nelle delibere dell'Assemblea dei Soci e dell'organo amministrativo;

#### **ARTICOLO 4 – Condizioni per la stipulazione del rapporto ulteriore di lavoro subordinato**

Qualora lo svolgimento dell'attività della cooperativa richieda prestazioni d'opera caratterizzate da subordinazione funzionale del prestatore, a seguito della delibera di ammissione, il socio aderisce in forma scritta alla relativa disciplina contenuta nel presente regolamento.

Il rapporto di lavoro può essere stipulato a tempo parziale, full time, a tempo indeterminato e a tempo determinato, nei limiti e alle condizioni stabiliti dalla legge. Il socio che intrattenga o abbia intrattenuto un contratto a tempo determinato ha la precedenza nella stipulazione di un rapporto a tempo indeterminato sussistendone le condizioni.

In presenza di più soci nelle condizioni di cui al precedente comma, la cooperativa stipula il rapporto ulteriore con coloro che siano in possesso della qualifica professionale richiesta dalle esigenze tecnico organizzative e produttive contingenti. A parità di condizioni verrà adottato il criterio della maggior anzianità di iscrizione nel libro soci.

#### **ARTICOLO 5 – CCNL applicabile e trattamento economico**

Il trattamento economico complessivo dei soci-lavoratori sarà proporzionato alla quantità e qualità del lavoro prestato. Ai fini del trattamento economico minimo sarà applicato il C.C.N.L. del comparto COOPERATIVE SOCIALI.

In sede di approvazione del bilancio di esercizio l'assemblea potrà deliberare, su proposta dell'organo amministrativo, l'erogazione, a titolo di ristorno e nella misura non superiore al 30 % dei trattamenti retributivi individuati dai precedenti commi del presente articolo, di ulteriori trattamenti economici mediante:

integrazione delle retribuzioni

aumento gratuito del capitale sociale

distribuzione gratuita di azioni di partecipazione cooperativa.

##### **Articolo 5.2 – Disciplina dei ristorni**

Il presente articolo disciplina la ripartizione dei ristorni in conformità a quanto previsto dallo Statuto sociale.

Tale ripartizione, in ragione della natura del ristorno quale strumento di remunerazione differita dello scambio mutualistico tra socio e cooperativa, è destinata esclusivamente ai soci lavoratori della cooperativa.

Essendo il ristorno caratteristico della natura mutualistica della cooperativa e non della condizione di prevalenza della stessa, l'eventuale acquisto o perdita

della condizione di prevalenza non rilevano ai fini dell'applicazione della presente disciplina

Può farsi luogo a ripartizione di somme a titolo di ristorno solo in corrispondenza di utili realmente conseguiti dalla cooperativa nell'esercizio sociale di competenza.

La ripartizione dei ristorni è ammessa nei limiti dell'avanzo di gestione di cui alla sola attività con i soci, nel caso in cui la cooperativa operi anche con non soci.

Secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma secondo lett. B) della Legge n. 142 del 2001 è fatto divieto alla cooperativa di distribuire ristorni in misura superiore al 30% dei trattamenti retributivi complessivi corrisposti al socio lavoratore; a tal fine devono considerarsi i trattamenti economici come determinati per le diverse tipologie di rapporti di lavoro dal regolamento interno della cooperativa, oltre ad eventuali maggiorazioni retributive previste da specifici accordi aziendali.

Sulle proposte inerenti i ristorni, l'organo amministrativo deve espressamente dare atto nella relazione sulla gestione, nell'ambito della relazione sul carattere mutualistico della cooperativa di cui all'articolo 2545 c.c., nonché nella Nota Integrativa.

Lo stesso dovrà prevedersi nel caso in cui l'organo amministrativo non ritenga di proporre la ripartizione di ristorni.

L'assemblea dei soci, in sede di approvazione del bilancio, può deliberare la ripartizione di tutto o parte dell'avanzo di gestione, di cui al precedente

articolo 2, a titolo di ristorno in favore dei soci secondo la proposta formulata dall'organo amministrativo nel progetto di bilancio. L'assemblea dei soci delibera, in particolare, sulle modalità di erogazione del ristorno ed in applicazione dei criteri indicati nel presente regolamento.

In ogni caso la ripartizione dei ristorni deve essere deliberata nel rispetto del principio di parità di trattamento dei soci.

Quanto alle modalità di erogazione, i ristorni possono essere liquidati direttamente o indirettamente. E' ammissibile anche l'erogazione dei ristorni in forma mista.

Nel caso di erogazione diretta la cooperativa liquida il ristorno con una prestazione in denaro ad integrazione della retribuzione.

Nel caso di erogazione indiretta la cooperativa liquida il ristorno attraverso un aumento gratuito del capitale sociale in favore del socio.

L'aumento della partecipazione sociale può essere deliberato attraverso l'emissione di nuove azioni oppure attraverso l'aumento del valore nominale della quota di capitale sociale già posseduta dal socio. Non si applicano in questo caso i limiti di cui all'articolo 2525 c.c..

L'erogazione indiretta può essere realizzata anche attraverso l'emissione di azioni di sovvenzione, azioni di partecipazione cooperativa o strumenti finanziari in favore del socio, qualora previste nello statuto.

La ripartizione dei ristorni avverrà sulla base della quantità e della qualità degli scambi mutualistici realizzati dai soci cooperatori con la cooperativa.

Il necessario riferimento ad entrambi i parametri indicati non esclude che i relativi criteri possano essere variamente combinati tra loro, anche in considerazione delle diverse tipologie di rapporti di lavoro presenti in cooperativa e disciplinate nel presente Regolamento Interno, purché nel rispetto del principio di parità di trattamento dei soci.

La quantità degli scambi mutualistici rilevante ai fini della ripartizione dei ristorni deve valutarsi, nel caso di lavoro subordinato, rispetto a:

- Ore lavorate/mesi lavorati

E nel caso di lavoro autonomo rispetto a:

- numero di commissioni o incarichi eseguiti

- ore lavorate

*La qualità degli scambi mutualistici rilevante ai fini della ripartizione dei ristorni deve valutarsi, nel caso del lavoro subordinato, rispetto a: - qualifica e professionalità del lavoratore  
- opera in concreto svolta  
L'assemblea delibera l'entità e la ripartizione dei ristorni su proposta dell'organo amministrativo nel rispetto dei criteri indicati nel presente articolo;  
l'assemblea dei soci può deliberare specifiche modalità e termini di pagamento dei ristorni in conseguenza di particolari esigenze economiche e finanziarie della cooperativa.*

### **Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio di Amministrazione è composto dal Presidente Enzo Rimicci, dal Vice Presidente Gianfranco Piseri e dai Consiglieri Maria Truden, Davide Scatola e Bernardo Buffa.

Dura in carica per tre esercizi, come il Collegio sindacale ed è stato nominato il 29 aprile 2017.

Tra i compiti del CdA sono contemplati:

- direzione della gestione della Cooperativa attuando le scelte dell'assemblea;
- l'approvazione delle linee strategiche inerenti lo sviluppo di mercato, prodotto e dell'organizzazione della struttura consortile;
- la redazione dei bilanci e delle loro relazioni ed eventualmente i bilanci preventivi;
- la stipula degli atti inerenti all'attività sociale;
- l'assunzione, la nomina e il licenziamento del personale della Cooperativa per le funzioni direttive, fissandone le mansioni e la retribuzione;
- la nomina di procuratori fissandone le competenze ed i relativi limiti,
- la nomina dei membri dell'Organismo di Vigilanza;
- l'emissione e l'approvazione del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del Codice Etico.

### **Presidente e vice Presidente**

Il Presidente ed il Vicepresidente oltre ai compiti istituzionali (legale rappresentanza della società) e agli altri statutari:

- da esecuzione alle delibere dell'assemblea e del Consiglio di Amministrazione (CdA);
- cura le relazioni con i portatori di interesse istituzionali e non;
- esercita controllo sull'attività ordinaria e corrente delle principali funzioni aziendali;
- sottoscrive le offerte ed i contratti, secondo le deleghe approvate dal CdA.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza e la firma sociale.

Egli è perciò autorizzato a rappresentare la Cooperativa di fronte ai terzi ed in giudizio nonché a riscuotere, da pubbliche amministrazioni e/o da privati, somme di ogni natura ed a qualsiasi titolo, rilasciandone liberatorie quietanze.

- esercita il ruolo di Datore di Lavoro e nomina il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi del D.Lgs.81/08, per assicurare che tutte le prescrizioni in merito alla prevenzione e alla sicurezza sul lavoro siano applicate e mantenute;
- programma organizza e controlla le misure di protezione dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196 2003.
- nomina attraverso il CdA l'Organismo di Vigilanza (OdV) con riferimento al Modello idoneo a prevenire reati.

In caso di assenza o di impedimento del Presidente, tutti i poteri a lui attribuiti spettano al Vice Presidente o, in mancanza o nell'assenza di questo, ad un Consigliere designato dal Consiglio

### **Direttore Generale**

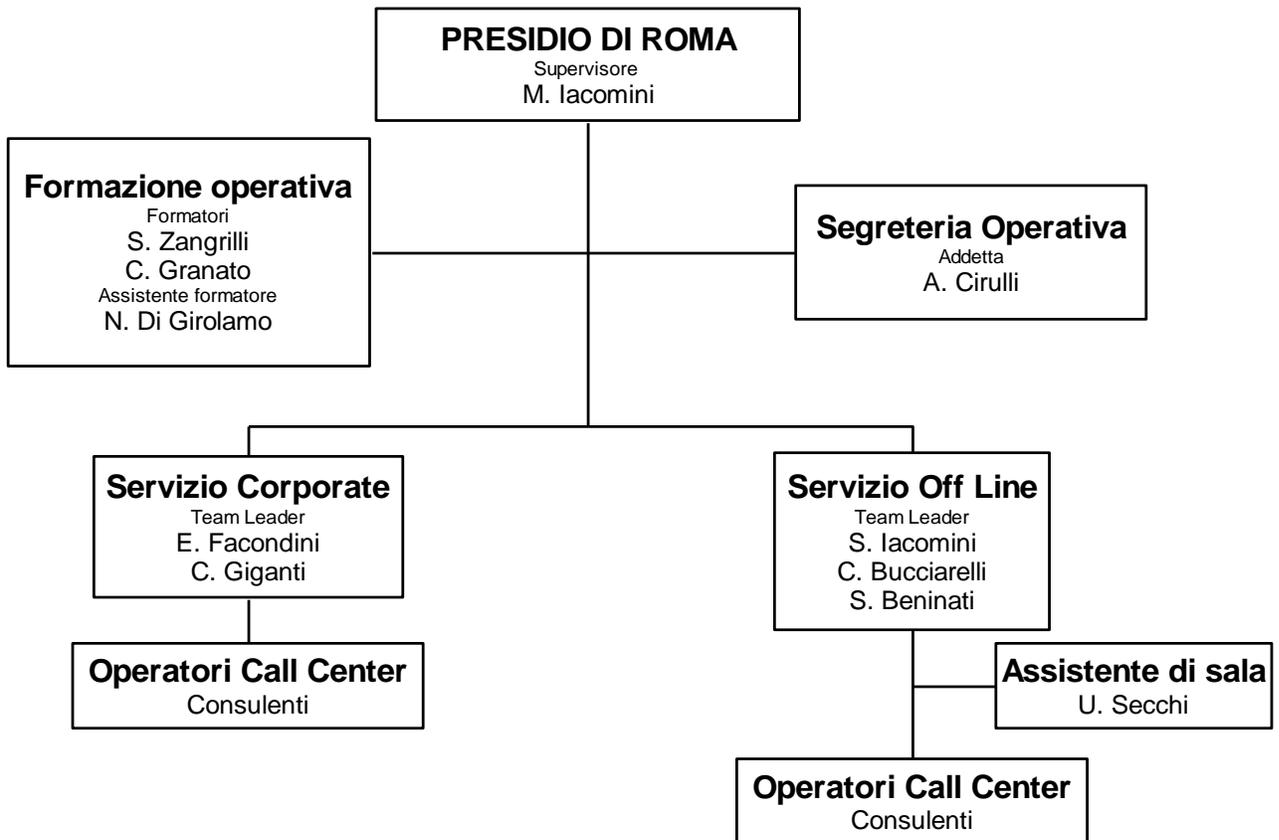
Il Consiglio di amministrazione, al fine di organizzare al meglio l'attività del Cooperativa ha individuato le figure responsabili della attività, individuando la figura del **Direttore Generale**, incarico affidato ora ad interim al Presidente, i cui compiti, definiti sulla base del progetto di organizzazione adottato, sono stati individuati in:

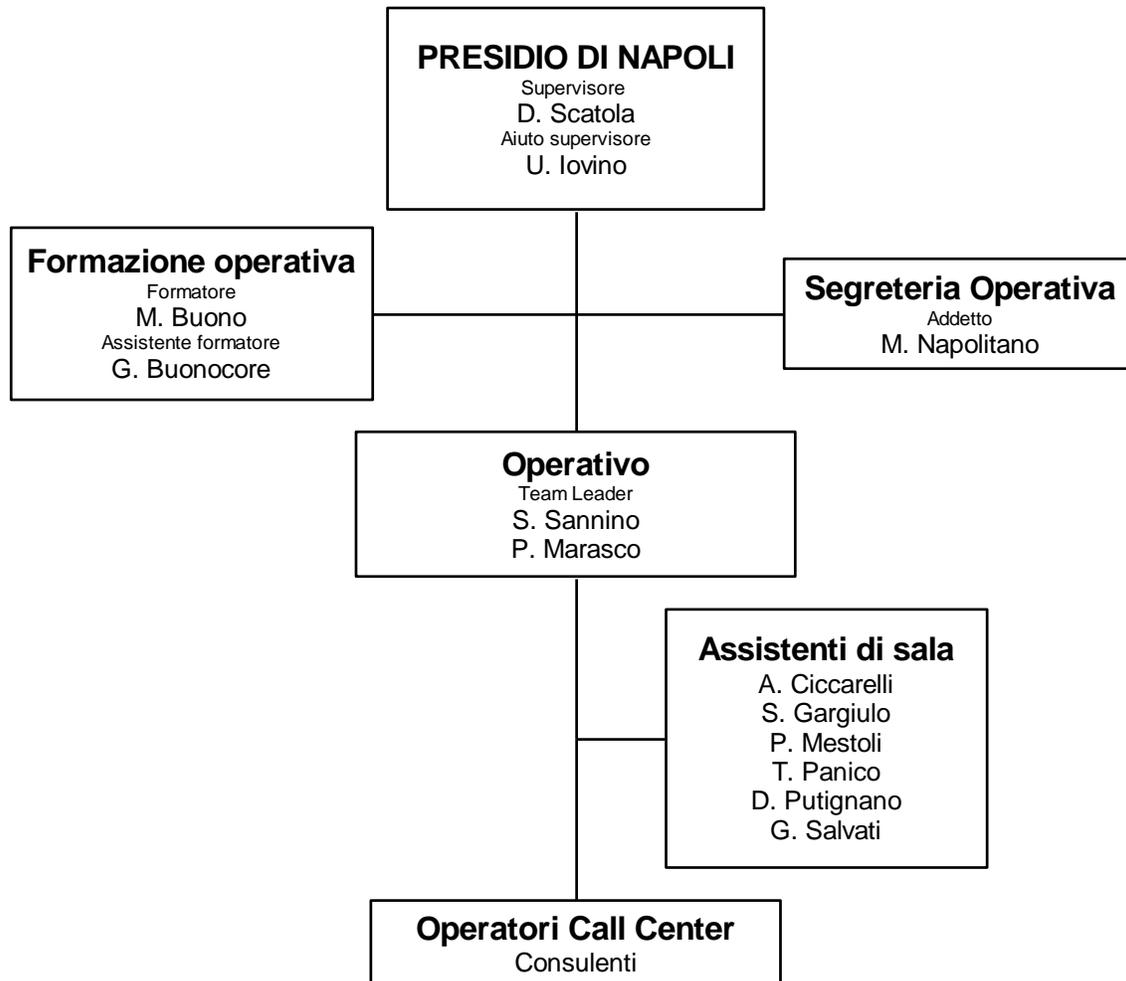
- Coordinare ed ottimizzare tutte le attività della cooperativa con l'obiettivo di renderle più efficaci e funzionali alle strategie definite dal CdA.
- Assicurare il raggiungimento degli obiettivi definiti, compiere gli atti di ordinaria amministrazione occorrenti per la gestione sociali in armonia con le attribuzioni delegate dal CdA, con autonomia tecnico amministrativa di decisione e di direzione.
- Dare esecuzione alle delibere del Consiglio di Amministrazione.
- Riesaminare e sottoscrivere i contratti con il consorzio e/o i possibili committenti. Rendere esecutivi i contratti sottoscritti e verificarne la piena applicazione.
- Adempiere agli obblighi prescritti dalla legge a carico del datore di lavoro in tema di sicurezza, igiene sul lavoro, salute dei lavoratori e tutela dell'ambiente, con facoltà di delegare alcuni obblighi a Responsabili o collaboratori qualificati
- Sviluppa e gestisce partnership con altre imprese o con enti pubblici o con clienti.
- Controlla la congruità economica di contratti per la fornitura di servizi e consulenze.

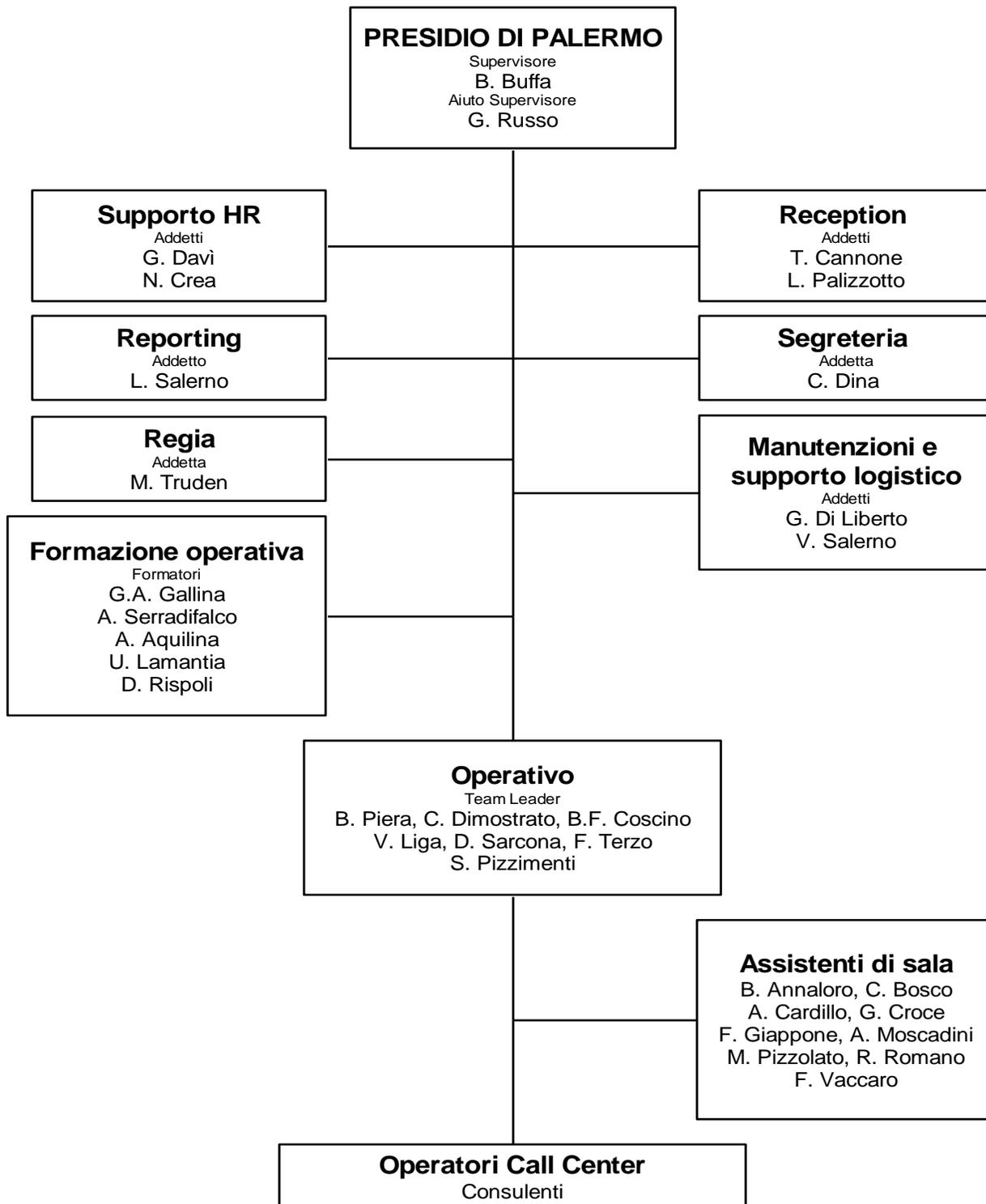
Nello stesso progetto sono stati definiti i compiti e le responsabilità delle aree operative nazionali individuate in:

- Responsabile Area Sociale
- Responsabile Area Personale
- Responsabile Area Amministrativa
- Coordinatore Nazionale Area Operativa

Stante la complessità dell'area operativa e l'articolazione differenziata nei tre presidi, per ciascuno di essi è stato individuato un organigramma/funzionigramma specifico.

**ORGANIGRAMMA PRESIDIO DI ROMA**

**ORGANIGRAMMA PRESIDIO DI NAPOLI**

**ORGANIGRAMMA PRESIDIO DI PALERMO**

### ***Collegio sindacale***

Il Collegio sindacale composto dal Presidente Eleonora Pisanu, dai sindaci effettivi Ugo Soranna e Luca Belleggi e da sindaci supplenti Anna Corvino e Paolo Limiti è stato nominato il 29 Aprile 2017. I soci finanziatori hanno indicato la Presidente del Collegio Sindacale.

Il Collegio sindacale svolge anche le funzioni di revisione contabile, è composto da professionisti iscritti all'albo dei revisori e con grande esperienza del mondo cooperativo che ha le sue specificità amministrative e gestionali.

### ***Compensi Consiglio di amministrazione e sindaci***

L'assemblea dei soci ha deliberato, contestualmente alla nomina dell'organo amministrativo e di controllo i relativi compensi, con le modalità previste dallo statuto sociale.

L'attività dei componenti del Consiglio di Amministrazione è svolta a titolo gratuito.

Per l'esercizio 2018, il costo complessivo del compenso previsto per il Collegio Sindacale è stato di 10.500,00€ e di 5.000 € per l'Organismo di Vigilanza.

### ***Fatti di rilievo che hanno riguardato gli organi di gestione.***

Nel corso del 2018 l'assemblea dei soci del 22 settembre 2018 ha adottato una delibera di revoca di un consigliere di amministrazione che ha assunto un incarico, a livello dirigenziale, nella Città Metropolitana di Roma. L'assemblea ha ritenuto l'incarico di dipendente pubblico, con funzione dirigenziale, incompatibile con il ruolo di consigliere tanto più che il Consorzio ha sottoscritto con la città metropolitana di Roma le convenzioni ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 276/2003.

### ***Revisioni cooperative***

Nel corso del 2018 la Cooperativa è stata oggetto dalla revisione ordinaria di Legacoop. La stessa ha confermato la coerenza delle attività della Cooperativa con lo scopo sociale ed il rispetto delle norme specifiche delle cooperative sociali/ONLUS.



### ***I lavoratori della Cooperativa Call.it***

La Cooperativa Sociale Call.it ha lo scopo di favorire percorsi di inserimento lavorativo di persone svantaggiate, favorendo la loro adesione, in qualità di soci, alla compagine della Cooperativa.

Il numero di addetti è cresciuto in modo significativo negli ultimi anni.

La compagine sociale nel 2017 risultava di 346 soci lavoratori, pari al 87,37% del totale degli addetti.

Gli inserimenti lavorativi sono stati nel complesso 330, ben oltre i minimi previsti dalla Legge 381/1991.

### ***Addetti e Soci della Cooperativa Sociale Call.it***

<b>Addetti totali</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Tempo indeterminato</b>	<b>Part time</b>	<b>Inserimenti lavorativi</b>	<b>Collaborazioni</b>
<b>406</b>	<b>187</b>	<b>219</b>	<b>400</b>	<b>376</b>	<b>337</b> (di cui <b>294</b> lavoratori disabili e <b>43</b> svantaggiati)	<b>1</b>
<b>Soci 334</b>	<b>soci 150</b>	<b>soci 184</b>	<b>soci 325</b>	<b>soci 297</b>	<b>272</b> (di cui <b>239</b> lavoratori disabili e <b>33</b> lavoratori svantaggiati)	<b>soci 1</b>

Ai soci lavoratori ed ai dipendenti della Cooperativa si applica il “**Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici ed i lavoratori delle cooperative del settore Socio-Sanitario, assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo**”.

Su 406 addetti complessivi della Cooperativa 334 sono **soci lavoratori**.

Gli inserimenti lavorativi sono 337, di questi 294 sono relativi a “*lavoratori con disabilità*”, e 43 sono inserimenti lavoratori di “*lavoratori svantaggiati*” per una percentuale complessiva dell’83% del totale, ben oltre i limiti minimi previsti dalla legge (sono inoltre presenti 41 *lavoratori con disabilità non soci* e 10 *lavoratori svantaggiati non soci*).

I contratti a tempo indeterminato sono 400 e solo 6 quelli a tempo determinato.

Degli addetti della Cooperativa 187 sono donne.

Agli addetti della Cooperativa è riconosciuto un buono pasto giornaliero di 4,50€, non previsto dal CCNL.

Di seguito alcuni grafici che illustrano la composizione del personale impiegato sulla Cooperativa. La prevalenza di soci lavoratori rispetto ai non soci è ben evidenziata nel grafico che segue:

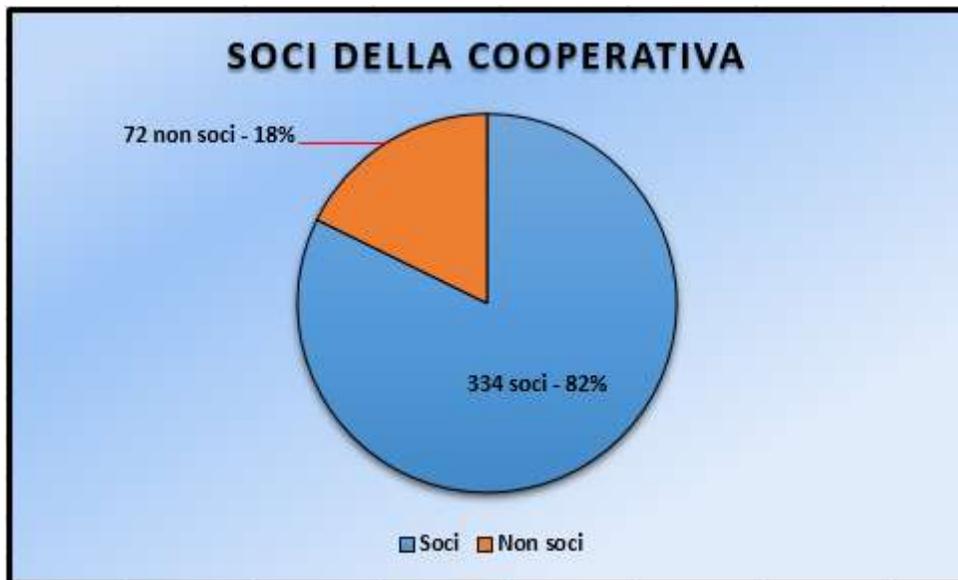


Grafico n.1

Nei grafici seguenti vengono invece illustrate altre classificazioni riguardanti il totale degli addetti della Cooperativa (406).

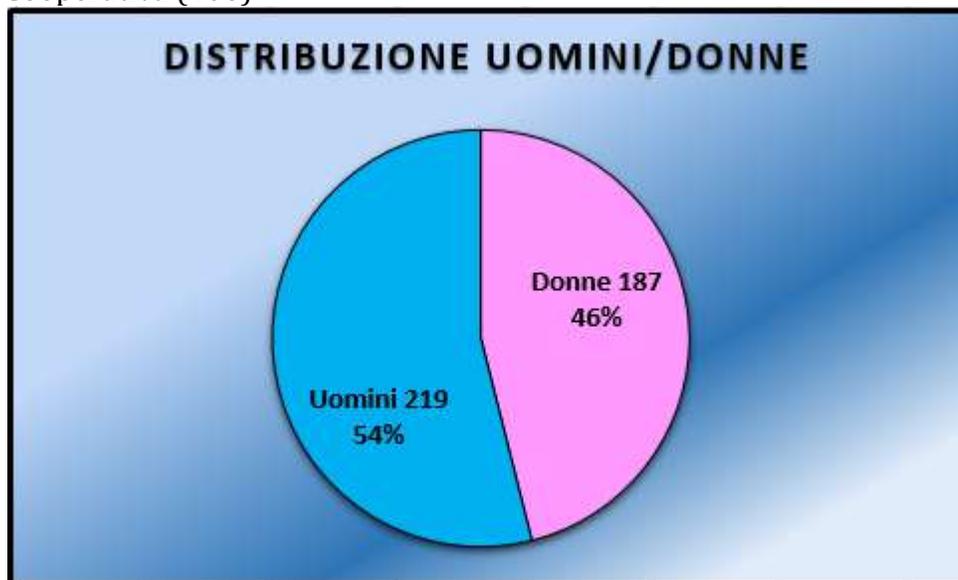


Grafico n.2

Quasi tutti i lavoratori sono assunti con un contratto di lavoro a tempo indeterminato e con un orario di lavoro part-time, che può variare dalle 5 alle 7 ore giornaliere.

Seguono 2 grafici che illustrano la situazione:



Grafico n.3



Grafico n.4

La maggior parte del personale è collocata nella sede di Palermo, dove viene gestita un'ampia parte della commessa Wind Tre S.p.A.

Di seguito un grafico che illustra la distribuzione degli addetti sul territorio nazionale:



Grafico n.5

Gli inserimenti lavorativi sono nel complesso 337, di cui 294 lavoratori con disabilità e 43 lavoratori svantaggiati:



Grafico n.6

**Attività Formativa.**

Nell'anno 2018 la Cooperativa Call.it, e le altre cooperative associate al consorzio Sintesi, hanno sviluppato i seguenti progetti formativi.

**PIANO DI FORMAZIONE ANNO 2018**

(rif. mod. SPE)

<b>N°</b>	<b>Argomento</b>	<b>Ente erogatore Docente o tutor</b>	<b>Periodo</b>	<b>Numero personale coinvolto</b>	<b>Totale Ore Formazione</b>
1.	Corso di aggiornamento RLS	Anfos	04/2018	4 addetti	8H
2.	Canvass, Briefing, New Hired	Formazione interna	01/2018 - 12/2018	Tutto il personale operativo di RM	20H
3.	Canvass, Briefing, New Hired	Formazione interna	01/2018 - 12/2018	Tutto il personale operativo di NA	80H
4.	Canvass, Briefing, New Hired	Formazione interna	01/2018 - 12/2018	Tutto il personale operativo di PA	90H
5.	Corso Sicurezza sul Lavoro D. Lgs. 81/2008	Carlo Galassetti	01/2018-12/2018	110 dipendenti per aggiornamento PA	6H
6.	Corso Sicurezza sul Lavoro D. Lgs. 81/2008	Carlo Galassetti	01/2018-12/2018	7 dipendenti per aggiornamento RM	6H
7.	Corso Sicurezza sul Lavoro D. Lgs. 81/2008	Carlo Galassetti	01/2018-12/2018	15 dipendenti per aggiornamento NA	6H
8.	Corso Privacy	Nella Picco	05/2018	6 addetti	6H
9.	Ethical Hacker e Deep Web	Istituto Volta	01/2018-12/2018	3 dipendenti	120H (40H a discente)
10.	Corso ITIL Foundation	Adfor	2018	3 dipendenti	21H (a discente)
11.	Corso Indagini Digitali Forensi	Istituto Volta	2018	1 dipendente	40H
12.	Corso Project Management e leadership	Umanaforma	2018	5 dipendenti	24H

Le attività formative specifiche hanno riguardato 154 addetti le attività di formazione svolte direttamente hanno riguardato il personale delle tre sedi operative. Il totale delle ore di formazione è stato di circa 49.500 ore.

Le attività formative legate all'attività operativa, oltre a quelle obbligatorie, sono rilevanti, sia per le caratteristiche del servizio che richiede sistematici aggiornamenti attuati all'interno della organizzazione dell'attività, che per scelta consortile volta a migliorare la qualità dei servizi di rete. Vengono svolte direttamente sulla base delle esigenze operative sia prima dell'avvio delle attività "welcome" che con lo scopo di verificare il raggiungimento degli obiettivi di qualità.

### ***Relazioni sindacali***

Le relazioni sindacali sono sviluppate con riunioni periodiche dei rappresentanti (RSA) di coordinamento delle tre sedi e delle organizzazioni sindacali territoriali firmatarie del CCNL.

La Cooperativa Call.it ha sottoscritto con le OOSS firmatarie del CCNL un accordo per l'erogazione del premio di risultato con le modalità previste dalla normativa vigente nel 2018, accordo regolarmente depositato presso il servizio telematico del Ministero del Lavoro ha permesso la tassazione separata del premio erogato, oltre che del ristorno, erogati nel 2018.

Con le stesse si è sottoscritto un accordo sul tema dei congedi parentali e delle relative modalità di utilizzo.

Si è avviato un confronto sul Fondo Mutualistico ed il suo utilizzo al fine di modelli di welfare aziendale per la cooperativa e le altre consorziate di Sintesi.

In base ai risultati di bilancio raggiunti, la cooperativa ha erogato, oltre al premio di risultato, un ristorno ai soci, sulla base della qualità e quantità del lavoro svolto, come risulta dalla delibera della assemblea dei soci di approvazione del bilancio 2018.

### ***Fondo mutualistico "Call 4 you"***

La Cooperativa, compreso il grande potenziale dello strumento Fondo Mutualistico interno (verificato già dopo le sue prime edizioni sperimentali presso Sintesi soc. coop. sociale ONLUS) ha deliberato nell'anno 2015 (attraverso l'Assemblea ordinaria dei soci delegati dell'8 maggio 2015) l'istituzione di un proprio e nuovo FONDO MUTUALISTICO, allargando il raggio d'azione rispetto a quello di Sintesi.

CALL.IT nel corso del 2016 (anno di effettiva entrata in vigore) ha progettato quindi una versione più estesa del programma Fondo Mutualistico di Sintesi, perseguendo le seguenti finalità:

- Aumentare il valore trasferito ai dipendenti incrementando il reddito disponibile
- Aprire un canale di ascolto con le proprie persone e le loro famiglie
- Migliorare l'efficienza organizzativa e degli individui facendosi in parte carico del dipendente come "individuo" o "persona" con le sue esigenze e quelle della sua famiglia
- Migliorare l'efficienza organizzativa attraverso un equilibrio virtuoso tra "caring people" e "demanding to people"
- Avere un'organizzazione di persone "engaged" che partecipano attivamente al raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso un più forte contributo individuale
- Essere ancora di più o diventare "Employer of choice"

- Rafforzare l'impegno aziendale in termini di responsabilità sociale d'impresa
- Acquisire un vantaggio competitivo difficilmente replicabile dai competitor
- Migliorare la retention e l'attraction nei confronti del capitale umano
- Migliorare la reputazione dell'azienda nei confronti di tutti gli stakeholder

Dapprima sono state individuate 4 aree di intervento, 4 diverse misure nelle quali "ristrutturare" il Fondo Mutualistico al fine di avviare una presa in carico globale del socio-lavoratore.

Gli ambiti di azione sono stati circoscritti in macro-categorie cui è stato destinato (annualmente e con provvedimento dell'organo amministrativo della cooperativa) uno specifico budget economico.

Il fondo ha svolto e svolge diverse attività di carattere sociale, ricreativo anticipando in questo quanto oggi previsto per le politiche di welfare aziendale.

Il fondo prevede anche interventi di supporto a situazioni di particolare difficoltà di alcuni soci, sia con la fornitura e lo scambio di beni e servizi (banca del tempo) che con micro-prestiti senza interessi.

Quello della cooperativa Call.it, denominato "Call 4 you", è alimentato con lo 0,50% del fatturato della società e con l'1,00% versato dai soci (come previsto da specifica delibera della assemblea). Nel dicembre del 2018 è stato effettuato un sondaggio sulla obbligatorietà del versamento dell'1,00% sullo stipendio dei soci.

Sulla base dei risultati del sondaggio dal gennaio 2019 l'adesione al Fondo Mutualistico è confermata per tutti i soci ma sarà facoltativa la trattenuta in busta paga dell'1,00% della retribuzione, così come prevista dal regolamento sociale per le prestazioni lavorative, ai sensi dell'art. 6 della legge 3 aprile 2001 n. 142 e successive modifiche ed integrazioni.

Questa modifica sarà formalizzata con l'assemblea di approvazione del bilancio 2018 nella quale saranno presentate le modifiche del regolamento.

Come conseguenza della minore disponibilità finanziarie derivanti dall'eliminazione dei contributi dei soci, le attività ricreative promosse del Fondo Mutualistico saranno ridefinite e gestite autonomamente.

Le attività del fondo saranno orientate esclusivamente a vantaggio di azioni a valenza sociale e/o "voci di spesa" previste dalla normativa del welfare aziendale.

### **1. C2C (Call to Call): solidarietà in rete**

La prima misura del nuovo FM è pensata per connettere e mettere in rete le competenze, le capacità e i talenti dei soci lavoratori, al fine di creare una "Banca della solidarietà" che permetta di usufruire di una molteplicità di servizi, beni ed attività grazie allo spirito solidaristico interno. Questa misura difatti permette di mettere in rete i talenti, i beni materiali di cui possiamo fare a meno e i bisogni degli aderenti, di modo che i colleghi possano condividere interessi e scambiarsi favori.

Obiettivo primario è favorire scambi di prestazioni tra i soci lavoratori impiegando come strumento di pagamento le ore di tempo, o beni, al posto del denaro

## **2. Misure di Sostegno al reddito: “Fondo di Rotazione per Prestiti di Onore”**

Il regolamento del fondo prevede la possibilità di richiedere “Prestiti D’onore” fino a 500 € concessi senza garanzie reali, con modalità e tempi di rimborso indicati dagli stessi richiedenti in caso di situazioni di estrema povertà ed emergenza comprovata. Nel corso del 2018 sono stati concessi 2 nuovi prestiti d’onore, il saldo di fine anno dei prestiti concessi è di 7.150,00€. Inoltre la Cooperativa, con delibera del CdA, ha previsto di concedere ai soci che ne fanno richiesta sulla base di valide esigenze di spese indifferibili prestiti, senza interessi, fino ad un massimo 2.500 € restituibili con trattenute mensili sulla busta paga. Nel corso del 2018 sono stati concessi 14 prestiti per un totale di 21 per un valore di 21.550 euro. Non vi sono stati mancati rimborsi da parte dei soci.

## **3. Sanità e polizze assicurative integrative: previdenza complementare**

Il settore che riguardava Sanità e polizze assicurative integrative della previdenza complementare ha subito una modifica a fine 2017. Nello stesso periodo, infatti, dopo la verifica dello scarso utilizzo da parte dei soci delle prestazioni sanitarie integrative previste dall’assicurazione, è stato somministrato a tutti i soci di Call.it un quesito referendario avente come oggetto la sostituzione della polizza sanitaria integrativa con un modello di welfare aziendale. I risultati del sondaggio hanno mostrato una propensione dei soci a voler abolire l’ulteriore assicurazione integrativa (rispetto a quella contrattuale) per l’anno 2018 sostituendola con altri impieghi delle risorse previste dalla normativa sul welfare aziendale (non ancora però deliberati).

Si prevede nel corso del 2019 di valutare un nuovo modello di polizza sanitaria che rendiconti l’utilizzo al fine di adeguare questa alle effettive esigenze dei soci.

## **4. Aggregazione e tempo libero**

Si intende estendere la partecipazione anche ai soggetti esterni al fondo (familiari, amici, etc.), che ne condividano le finalità, presentati dai soci stessi e che decidano di contribuire economicamente nelle modalità descritte dal nuovo regolamento.

### **Regolamento e attività del fondo mutualistico**

Il regolamento del nuovo Fondo Mutualistico è stato presentato ai soci nelle tre assemblee separate di Dicembre 2015 ed è stato approvato con l’assemblea dei delegati del 09/01/2016. Alle finalità del Fondo Mutualistico, oltre l’1% della retribuzione lorda mensile del socio (prevista già nelle precedenti edizioni del Progetto), verrà destinata annualmente dalla Call.it, una somma pari allo 0,5% del Valore della Produzione (a condizione che l’accantonamento in parola non determini una perdita di esercizio).

Verranno destinate al Fondo Mutualistico anche le ulteriori donazioni ricevute dalla cooperativa in modo diretto, ovvero, attraverso la raccolta del 5 x mille.

Al fine di ottemperare il principio di Accessibilità, per condividere e trasferire a tutti gli interlocutori (dai donatori ai beneficiari) le informazioni che riguardano le attività svolte (e quelle da svolgere in divenire) è stato studiato un Portale web dedicato al nuovo FM contenente tutte le informazioni aggiornate su servizi e attività.

Gli strumenti multimediali consentiranno di ottenere la massima visibilità e di poter accedere alle informazioni (che legittimamente possono essere divulgate) in modo semplice, chiaro ed immediato.

La piattaforma, accessibile tramite credenziali individuali, oltre a garantire ulteriormente il rispetto di criteri quali trasparenza ed accessibilità, sarà un valido strumento divulgativo del modello organizzativo di autofinanziamento sperimentato in questi anni.

È disponibile di seguito un breve rendiconto delle attività svolte e promosse nell'ambito delle 4 Misure di intervento individuate per il nuovo Fondo Mutualistico - annualità 2017.

#### **- Sito web del Fondo Mutualistico.**

Uno dei primi interventi riguarda la configurazione della piattaforma ed il lancio on-line del sito web: [fondomutualistico.call-it.it/](http://fondomutualistico.call-it.it/). Il CSM raccoglie tutte le informazioni utili ai soci della cooperativa per accedere alle numerose iniziative attivate nell'ambito del progetto di Welfare Aziendale.

Il sito offre; oltre ai contenuti generici relativi [Regolamento](#) e [Polizza Sanitaria](#), il catalogo degli [Eventi](#) organizzati sulle tre sedi territoriali, l'elenco delle [Convenzioni](#) stipulate e la lista dei [Servizi](#) offerti nell'ambito della Misura Call2Call; "Banca della solidarietà" cooperativa.

#### **- Baratto.**

Attivata una forma di baratto circolare tra i Soci delle tre sedi operative di Roma, Napoli e Palermo.

Si tratta di uno scambio di Beni di varia natura come ad esempio: abiti usati, accessori, scarpe, strumenti musicali, elettronica, giocattoli, ecc. Ogni socio può scegliere liberamente se, ed eventualmente, cosa offrire in cambio.

#### **- Biblioteca FM. Libriamoci.**

Attivata la prima Biblioteca mutualistica, integrata con volumi raccolti e selezionati dai soci di Roma.

La libreria del Fondo Mutualistico è in costante aggiornamento poiché tutti i Soci contribuiscono ad arricchirne l'elenco dei testi (raccoglie infatti numerosi libri appartenenti ai generi letterari più disparati; dal classico d'Autore al romanzo rosa) appositamente catalogati e disponibili in prestito.

#### **- Attività aggregative.**

Sono numerose e diversificate le attività proposte ai soci nel corso dell'annualità trascorsa, un calendario ricco di eventi (sia culturali che ricreativi) ai quali hanno partecipato con grande entusiasmo moltissimi soci, spesso con il coinvolgimento di familiari e affini.

- Visite guidate presso luoghi di interesse storico, culturale e/o naturalistico
- Fiere e mostre di arti mestieri
- Pranzi e cene speciali

## - Risorse

Nell'anno 2018 le somme destinate al fondo mutualistico sono state pari a 88.117,52€, di cui 39.719,72€ derivanti dallo 0,5% del valore della produzione del 2017 e 48.397,80€ dal versamento del 1% della retribuzione dei soci, quota che non è più prevista per il 2019.

### *Dal regolamento del fondo*

*Ai sensi di legge e di statuto la cooperativa CALL IT ha, tra gli altri, lo scopo di migliorare le condizioni morali e materiali dei soci e delle loro famiglie, anche promuovendo la partecipazione ad attività sociali, culturali, ricreative, sportive e mutualistiche che favoriscano l'organizzazione del tempo libero e lo sviluppo della vita associativa. Inoltre si intende aumentare il valore trasferito ai dipendenti aumentando il reddito disponibile, migliorando l'efficienza organizzativa e degli individui facendosi in parte carico del dipendente come "individuo" o "persona" con le sue esigenze e quelle della sua famiglia.*

*A tal fine è costituito il **FONDO MUTUALISTICO**, al quale tutti i soci e le socie lavoratori/lavoratrici della cooperativa contribuiranno, in uno spirito di mutua collaborazione ed in relazione alla quantità degli scambi mutualistici instaurati con la cooperativa stessa.*

### **Sicurezza sul lavoro**

La Cooperativa Call.it ha istituito al suo interno il Servizio di Prevenzione e Protezione dai Rischi ai sensi dell'articolo 31 del Decreto Legislativo n° 81 del 2008. A supporto delle figure previste collaborano gli addetti del settore Logistica e Acquisti, in particolare per quanto attiene i rischi interferenziali di volta in volta presenti (ex art. 26 T.U.S.).

Il Documento di Valutazione dei Rischi (ex art. 28 T.U.S.) è stato elaborato in consultazione anche con i consulenti esterni ed è aggiornato ogni qualvolta subentrano delle modifiche rilevanti all'attività, comunque almeno una volta all'anno e presentato in occasione delle riunioni periodiche di presidio (ex art. 35 T.U.S.) a tutti i partecipanti, per raccogliere i pareri prima dell'approvazione definitiva e della convalida con data certa (sistema adottato: via PEC).

La Sorveglianza Sanitaria (ex 41 T.U.S.) è controllata dal responsabile HR ed effettuata da due Medici Competenti (in quanto la Cooperativa ha sedi molto distanti una dall'altra) di cui uno coordinatore.

I Preposti (ex art. 2 T.U.S.) sono stati individuati in base alle specifiche mansioni, formalmente nominati, formati con corso specifico (ex art. 37 T.U.S.) e sono in numero pari a uno per ogni presidio operativo.

Per l'organizzazione delle Emergenze è presente un Piano di Emergenza per ogni sede e una squadra di addetti antincendio e primo soccorso designata e formata con relativi aggiornamenti.

Tutte le ore di formazione erogate per ciascun addetto sono almeno pari al minimo dettato dalla Legge (qualora contemplate) o dalle Linee guida nazionali.

Gli incidenti sono registrati dal settore Risorse Umane.

Nel 2018 abbiamo avuto n. 7 infortuni: n. 6 a Palermo e n. 1 a Roma. Di questi: n. 6 sono infortuni in itinere.

Le ore annuali di assenza per infortunio sono state pari a n. 1.708. Non è stata rilevata nessuna malattia professionale.



## **Clienti e fornitori**

Il Cooperativa ha un principale cliente, il gruppo WIND TRE SPA. Il contratto, basato su progetti di formazione ed inserimento lavorativo e sottoscritto dal Consorzio Sintesi, è gestito integralmente dalla Cooperativa Call.it.

## ***Gestione Obbligo di Riserva (G.O.R.)***

La Cooperativa ha stipulato, attraverso il consorzio Sintesi, il primo accordo nazionale con una primaria azienda di Telecomunicazioni, a valere sul tema dell'art. 14 del D.Lgs. 276/2003 attuativo della "legge Biagi".

Nel 2006 è stato siglato, infatti, dal consorzio Sintesi, un contratto per la gestione di alcune attività di CRM con la WIND Telecomunicazioni SpA. L'affidamento di tale servizio era finalizzato alla realizzazione del Progetto G.O.R. (Gestione Obbligo Riserva).

Dal 1 Gennaio 2014, in ottemperanza a quanto deliberato dall'assemblea dei soci della socio/consorzziata Sintesi del 27 dicembre 2013, l'attività è gestita da Call.it attraverso l'acquisto del ramo di azienda afferente l'attività di contact center della "E-social" società cooperativa sociale ONLUS con decorrenza della cessione dal 01/01/2014.

Il progetto di gestione dell'obbligo di riserva – elaborato e attuato dal Consorzio Sintesi per favorire l'accesso al mondo del lavoro delle persone diversamente abili con alta qualificazione professionale – prevede un modus operandi rinnovato, al cui interno far emergere elementi di sostenibilità industriale, di formazione, di valorizzazione della diversità e di stabilizzazione contrattuale.

Più in generale, un progetto che valorizza la diversità calibrandola sulla domanda del mondo del lavoro, trasformandola, così, in una risorsa preziosa. La stessa realizzazione del progetto è avvenuta attraverso una sinergia tra istituzioni pubbliche, enti profit ed organizzazioni non profit, riunite in una cornice comune di impresa sociale al servizio della collettività.

Un approccio non assistenziale che miri all'individuazione e alla valorizzazione delle competenze professionali per consentire ai lavoratori diversamente abili una maggiore consapevolezza ed una maggiore competitività nei singoli ambiti di attività.

Nel 2018 la Cooperativa ha quindi svolto tutte le attività di call center e back office rese a favore della Wind Tre Spa nelle unità operative site nelle provincie di:

- Roma, all'indirizzo: Via Adolfo Ravà n. 124;
- Napoli, all'indirizzo: Via Galileo Ferraris n. 77;
- Palermo, all'indirizzo: Via Ugo La Malfa n. 63;

L'attività di CRM svolta dalla Cooperativa ha generato nel 2018 ricavi per 8.162.472€, anche grazie all'assunzione, tra la fine del 2017 e l'inizio del 2018, di n. 11 lavoratori. Tale trend, sempre crescente negli ultimi esercizi, è ben sottolineato dal grafico che segue dove si evidenziano i Ricavi della Cooperativa per servizi di CRM (in euro):

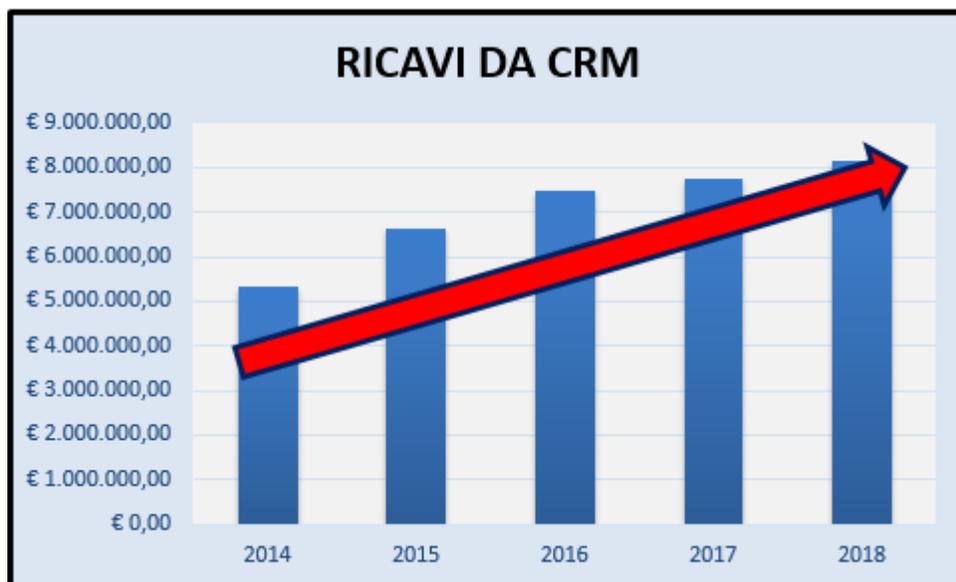


Grafico n.7

2014	2015	2016	2017	2018
€ 5.340.449	€ 6.625.422	€ 7.483.057	€ 7.759.733	€ 8.162.472

Inoltre è possibile notare come il 98% dei Ricavi totali della Cooperativa derivi proprio dall'attività di CRM:

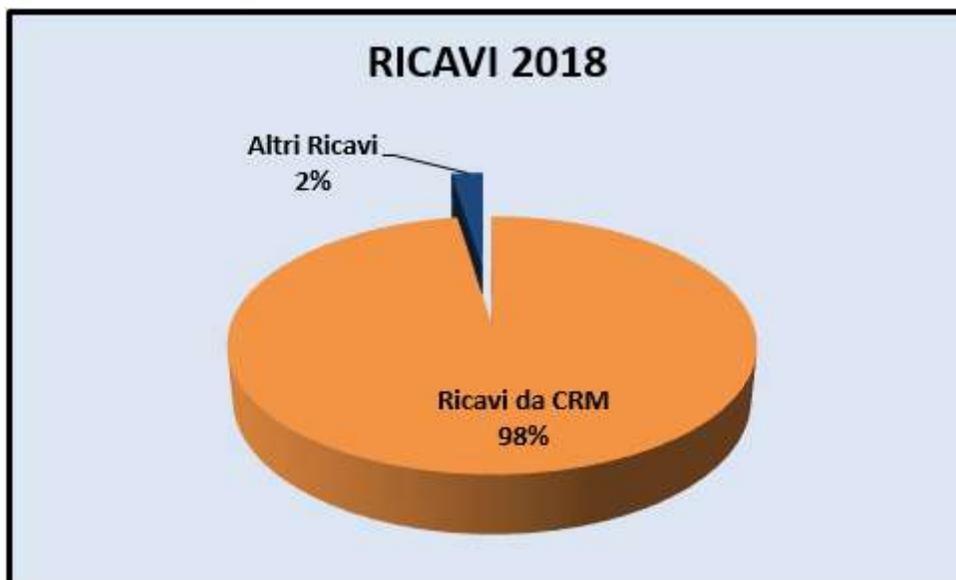


Grafico n.8

RICAVI 2018		
<b>TOTALE RICAVI</b>	€ 8.363.897	
<b>RICAVI PER SERVIZI DI CRM</b>	€ 8.162.472	98%
<b>ALTRI RICAVI E PROVENTI</b>	€ 201.425	2%

La cooperativa, anche se non ne sussiste obbligo in quanto cooperativa sociale, rispetta ampiamente lo scopo mutualistico di realizzare, attraverso l'attività lavorativa dei soci, la sua attività.

La legge prevede di verificare questo requisito attraverso la percentuale del costo del lavoro dei soci sul totale del costo del lavoro.

Queste devono avere un rapporto tra costo del lavoro complessivo e costo del lavoro dei soci superiore al 50%, nella Cooperativa Call.it tale rapporto è pari all'88,08%.

Conto Economico	TOTALE da prospetto di bilancio	di cui verso soci	% riferibile ai soci
B.9 – Costo del personale (limitatamente alle prestazioni lavorative)	6.601.328	5.814.332	88,08%
B7 – Costi per servizi (limitatamente alle prestazioni lavorative)	4.677	4.677	
Totale costo del lavoro	6.606.305	5.819.009	88,08%

La condizione di Cooperativa Sociale di Inserimento lavorativo, caratteristica ribadita dal recente decreto legislativo 112/2017 per l'impresa sociale, è anche dimostrato dal numero di inserimenti lavorativi effettuati, pari a 330 addetti che rappresentano **83,33 %** degli addetti, ben oltre la percentuale del 30% prevista dalla legge 381/1991.

I fornitori sono essenzialmente produttori di servizi di supporto alla gestione degli immobili (utenze e pulizie) e ai sistemi informativi utilizzati nella attività operativa.

Non sono presenti rilevanti vertenze con clienti e fornitori.

### ***Progetti di Ricerca e Sviluppo.***

**Legge 23 dicembre 2014, n. 190** (Legge di Stabilità 2015) – Credito di imposta per attività di ricerca e sviluppo.

Nell'anno 2016 la società Call.it ha dato avvio al progetto di Ricerca e Sviluppo **Workknowledge** nell'ambito dell'articolo 3 del decreto-legge 23 dicembre 2013, n. 145, convertito con modificazioni dalla legge 21 febbraio 2014, n. 9, come modificato dal comma 35 dell'articolo 1 della legge 23 dicembre 2014, n. 190 (Legge di Stabilità 2015) – Credito di imposta per attività di ricerca e sviluppo.

A fronte delle attività effettuate, la citata normativa riconosce un credito d'imposta che, certificato da un revisore legale, costituisce un elemento positivo del bilancio che gode di esenzione fiscale.

Per l'esercizio 2018 l'importo agevolato è pari ad € 69.517 € e questo risulta essere, tra l'altro, l'unico contributo pubblico ricevuto dalla Cooperativa.

La certificazione del revisore legale per l'anno 2018 è stata regolarmente rilasciata ai sensi della normativa del credito d'imposta di cui sopra.

### **Progetto WORKKNOWLEDGE**

Il Progetto ha avuto durata triennale, dal 2016 al 2018. Workknowledge ha come elemento chiave il concetto di benessere organizzativo delle persone con disabilità.

Alla luce della definizione dell'OMS, si guarda alla "salute" non più come semplice assenza di malattia, ma come processo di miglioramento del benessere fisico e psicologico. Con il termine di "salute organizzativa" ci si riferisce alla capacità di un'organizzazione non solo di essere efficace e produttiva, ma anche di crescere e svilupparsi promuovendo e mantenendo un adeguato grado di benessere fisico e psicologico, alimentando costruttivamente la convivenza sociale di chi vi lavora.

Le organizzazioni, attraverso la definizione dei contesti di lavoro e l'adozione di alcune pratiche, possono contribuire o meno al benessere e influire direttamente sullo stato di salute dell'intero sistema. Il benessere organizzativo risiede nella qualità della relazione esistente tra le persone e il contesto di lavoro.

Quando si verificano condizioni di scarso benessere organizzativo si determinano, sul piano concreto, fenomeni quali diminuzione della produttività, assenteismo, bassi livelli di motivazione, stress e *burn out*, ridotta disponibilità al lavoro, carenza di fiducia, mancanza di impegno, aumento di reclami da parte del cliente.

Questi e altri indicatori di malessere rappresentano il riflesso dello stato di disagio e malessere psicologico di chi vi lavora. La riduzione della qualità della vita lavorativa in generale e la diminuzione del senso individuale di benessere rendono, pertanto, onerosa la convivenza e lo sviluppo dell'organizzazione.

#### *Obiettivi:*

Il progetto è finalizzato a promuovere la salute organizzativa di CALL.IT, porgendo particolare attenzione al benessere fisico, psicologico e sociale di ciascun lavoratore con disabilità. Risulta, pertanto, indispensabile una presa in carico, globale ed integrata, della persona con fragilità sociali specifiche, tramite un progetto di ricerca e sviluppo che punta al rafforzamento delle competenze, alla promozione dell'empowerment, al monitoraggio costante dello stato di salute e benessere individuale, e alla costruzione di un progetto individualizzato.

A partire da una maggiore attenzione al singolo, è possibile "costruire" e migliorare la salute dell'intera organizzazione, con il conseguente miglioramento della qualità dei processi e dei prodotti erogati.

#### *Finalità specifiche per i dipendenti*

- Prevenzione del burn out e dei disagi psicologici legati all'attività lavorativa
- Rafforzamento del senso di appartenenza al gruppo di lavoro e all'azienda
- Sostegno/supporto psicologico legato all'attività lavorativa
- Sviluppo della capacità di coping e dell'empowerment
- Rafforzamento dell'autoefficacia e della capacità di autodeterminazione
- Rafforzamento dell'identità professionale
- Migliorare il benessere psicologico dei beneficiari
- Favorire il riconoscimento e l'esplicitazione delle emozioni
- Facilitare l'individuazione delle risorse individuali che è possibile mobilitare per affrontare specifici momenti del ciclo di vita o per prevenire situazioni di disagio
- Sostenere i processi di presa di decisione individuali
- Migliorare la qualità dell'assistenza psichiatrica dei beneficiari
- Facilitare la *compliance* farmacologica
- Favorire l'equilibrio psichico e prevenire le ricadute

#### *Finalità specifiche per l'Azienda CALL.IT*

- Diminuzione dei costi indiretti dovuti alla presenza di lavoratori demotivati o in burn-out
- Supporto alla mobilità interna
- Miglioramento della comunicazione interna intra e inter servizi

#### *Destinatari*

Il progetto, svolto dal personale interno ed esterno altamente qualificato della coop. CALL.IT, si rivolge ai dipendenti con disabilità al fine di monitorarne lo stato di salute e benessere e promuovere l'empowerment sociale e professionale.

Gli utenti in questione sono persone di entrambi i sessi, appartenenti a categorie protette con invalidità fisica e/o psichica certificata, anche superiore al 60%.



### ***Gli Stakeholder***

L'attività della Cooperativa Call.it e delle altre socie del Consorzio Sintesi ha bisogno di una rete di relazioni con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni operanti sul territorio nell'area di tutela delle fasce deboli della popolazione.

Queste relazioni sono necessarie per lo sviluppo e la realizzazione di reti per lo sviluppo di progetti lavorativi e di assistenza.

### ***Enti pubblici - Centri per l'impiego***

Non esistono rapporti commerciali diretti con enti pubblici territoriali nelle tre aree di intervento: la Cooperativa, ad oggi, non opera su contratti pubblici ma privati.

Risulta invece importante il rapporto con i soggetti pubblici (centri per l'impiego e servizi sociali) che indicano le figure da avviare a progetti di inserimento lavorativo.

Con i centri territoriali per l'impiego di Roma, Napoli e Palermo la Cooperativa, anche tramite il Consorzio Sintesi, ha un rapporto sistematico per la definizione dei progetti per l'inserimento delle persone con disabilità.

- ***Città metropolitana di Roma Capitale***  
Dipartimento III Servizio 1  
Via Raimondo Scintu, 106 00173 Roma
- ***Città Metropolitana di Napoli***  
Servizi per l'impiego e politiche attive del lavoro - Collocamento Disabili  
Via Nuova Poggioreale, 44/A 80143 Napoli
- ***Dipartimento Regionale del Lavoro, dell'Impiego***, dell'orientamento, dei servizi e delle attività formative  
Servizio XV – Centro per l'impiego di Palermo Ufficio Inserimento Lavorativo Disabili  
Via Praga 29 90146 Palermo

Le relazioni con questi Enti sono particolarmente rilevanti ed è instaurato da tempo un importante rapporto di collaborazione.

### ***Banche e fondazioni***

La Cooperativa ed il consorzio hanno ottenuto importanti riconoscimenti da diversi soggetti pubblici, privati e fondazioni, riconoscimenti richiamati successivamente.

Gli strumenti di supporto e promozione della Cooperazione (Coopfond e CFI) partecipano come soci finanziatori alla Cooperativa Call.it.

Nell'anno 2018 non sono pervenuti contributi da fondazioni ed altri soggetti privati.

### ***Associazioni del territorio***

Call.it ha realizzato una importante rete di relazioni con soggetti associativi che svolgono un importante ruolo rispetto alle figure inserite nelle attività lavorative.

Nella attività viene prestata una importante attenzione al territorio nel quale gli associati operano con incontri e relazioni specifiche con associazioni, organizzazioni e rappresentanze del territorio.

Con le associazioni il Consorzio intrattiene rapporti sistematici per definire progetti di inclusione ed opportunità di sviluppo di iniziative, anche esterne alla attività diretta, che favoriscano l'inclusione e la partecipazione alla vita sociale dei soci e delle persone svantaggiate:

- Associazione Italiana Persone Down – AIPD onlus, sezione di Roma.
- Associazione Italiana Sindrome di Williams – AISW
- Caritas Ambrosiana Milano (nell'ambito delle iniziative della Santa Sede ad EXPO 2015)
- Centro de Atención Integral Para la Despacidad- Santo Domingo
- Associazione Global Music Academy Roma
- Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro AMNIL
- Italian Kitchen Academy- Roma
- Legacoop Lazio

### ***Istituzioni, Enti e comunità locali***

Nella attività consortile sono tenuti sistematici rapporti con gli enti locali del territorio ove opera il consorzio e con soggetti istituzionali che possono contribuire o supportare lo sviluppo di progetti inclusivi.

- Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale

- Ospedale Pediatrico del Bambin Gesù – Roma
- Istituto Sperimentale Zootecnico per la Sicilia- ISZS Palermo
- Gruppo Ippomontato del corpo forestale della regione Sicilia.

### ***Riconoscimenti***

La Cooperativa, e le altre cooperative del Consorzio Sintesi hanno ricevuto significativi riconoscimenti che riteniamo utile riportare anche per evidenziare lo stretto rapporto di collaborazione ed aiuto tra le cooperative sociali del consorzio.

### ***Premio - IX Edizione del Premio FORMICA d'ORO 2016***

IX Edizione del Premio FORMICA d'ORO 2016: consorzio SINTESI è stato tra gli organismi di Terzo Settore premiati. Il celebre concorso è organizzato dal Forum Terzo Settore LAZIO, in collaborazione con Acli Lazio e Croce Rossa Italiana

### ***Partecipazione alla TIM Equity & Inclusion WEEK***

La TIM Equity & Inclusion WEEK è un evento con durata settimanale nel corso del quale sono pianificati una serie di appuntamenti e workshop multidisciplinari sul tema dell'inclusione sociale e professionale. Organizzata da *Telecom Italia Mobile*, la manifestazione è finalizzata alla condivisione di idee innovative e buone pratiche che accrescano la conoscenza e stimolino l'Innovazione sociale.

### ***Progetto V.E.R.SO\_A. Valorizzare Empowerment Risorse Sinergie Opportunità per gli Adolescenti***

Il Progetto VERSO, sviluppato ed avviato dal Consorzio Sintesi nel corso del 2018, prevede la partecipazione della cooperativa sociale Call.it, in qualità di partner, a partire dal 2019.

Il progetto elaborato per rispondere al Bando "Adolescenza" istituito dall'IMPRESA SOCIALE srl (società costituita nel 2016 e partecipata interamente da Fondazione con il Sud) è stato accolto e finanziato. L'Impresa Sociale è stata individuata da Acri (Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio Spa), in base al Protocollo d'Intesa sottoscritto tra Acri e Governo, come Soggetto Attuatore del "Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile" di durata triennale (L. 208/2015, art. 1, comma 392).

Il partenariato su cui si fonda il progetto è composto da realtà locali che coniugano risorse e competenze diverse: cooperative, enti locali, scuole, parrocchie, associazioni, società srl e associazioni di categoria. Il progetto intende intervenire su due province con alto tasso di

povertà, disagio socio-economico e dispersione scolastica, Bari e Palermo, attraverso un modello sperimentale che punta sul talento, competenze e professionalità. Il filo conduttore sono le 3C (da qui la denominazione HUB 3C, ossia Conoscere per avere più Competenze, per Crescere). Il cuore del progetto risiede nella attivazione di consapevolezza negli adolescenti a rischio, privi di fiducia e di conoscenza di sé e di quello che li circonda; da qui partiamo per rafforzare le loro competenze e capacità, per metterli nelle condizioni di costruirsi un futuro lavorativo. Attraverso il progetto si vogliono creare dei Laboratori finalizzati all'acquisizione di competenze, rivolti a n. 1750 giovani a rischio che per 42 mesi si metteranno alla prova, attraverso 3 HUB basati sulle 3C:

1. MI IMPRENDO. LABORATORIO DI TALENTI E COMPETENZE (IMPRENDITORIALITA')

2. MI CONOSCO, attraverso la MUSICA, TEATRO E ARTE

3. CONOSCO IL TERRITORIO. LABORATORIO DI PROGETTAZIONE SOCIALE, PRODOTTI TIPICI E TRADIZIONI. Complessivamente verranno svolte 9.000 ore di HUB in 36 mesi (la durata del progetto è di 42 mesi comprendendo l'attivazione di azioni di disseminazione e promozione dei risultati).

Saranno coinvolti minori in situazione di vulnerabilità e le relative famiglie per rafforzare le competenze e capacità individuali e familiari, contrastando lo sviluppo di dipendenze e del bullismo. Durante i 42 mesi di durata del progetto.

Il costo totale delle attività che saranno svolte sia dai vari Partner che dal Soggetto Responsabile, ovvero il consorzio sociale Sintesi, è pari a € 2.467.697,35 di cui una parte è cofinanziata dai partner e una parte rimborsata, dietro presentazione della relativa documentazione finanziaria, dall'Impresa Sociale "Con I Bambini" (€ 2.083.922,62). Le voci di spesa (per il personale, per l'acquisto di attrezzature, per viaggi tra un Bari e Palermo, ecc.) previste dalle varie azioni assegnate ai partner e relativi importi, sono fissate da un PIANO DEI COSTI approvato dall'IMPRESA SOCIALE e la loro modalità di rendicontazione è disciplinata da un REGOLAMENTO accettato e sottoscritto da tutti i partner.

Questo progetto rappresenterà per Sintesi, e per Call.it una importante, e complessa, esperienza di valorizzazione delle capacità di coordinamento e relazione con tanti e diversi soggetti. Sarà una delle attività più impegnative del 2019.



## ***Il Conto Economico***

### ***Ricavi***

Il Bilancio di esercizio della Cooperativa ha visto anche per il 2018 un incremento del valore della produzione, in valore assoluto, di 419.951€, pari al 5,29% di incremento rispetto all'anno precedente, dovuto principalmente all'attività di call center cresciuta, in particolare, di 402.739€. La voce "altri ricavi" è determinata da diverse voci di cui le più significative sono rappresentate da "Erogazioni liberali" per 45.744€, determinata dai versamenti dei soci al Fondo Mutualistico interno, e da sopravvenienze attive per 41.592€.

I contributi in conto esercizio sono pari a 69.517 € e riguardano il credito di imposta per il progetto di Ricerca e Sviluppo **Workknowledge**.

<b>CONTO ECONOMICO- RICAVI</b>				
	<b>2018</b>		<b>2017</b>	
	<b>Parziali</b>	<b>Totali</b>	<b>Parziali</b>	<b>Totali</b>
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		8.363.895		7.943.944
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	8.162.472		7.759.733	
2) variazioni rimanenze prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0		0	
3) variazioni dei lavori in corso su ordinazione	0		0	
4) incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0		0	
5) altri ricavi e proventi	201.423		184.211	
<i>contributi in conto esercizio</i>	<i>69.517</i>		<i>92.989</i>	
<i>Altri</i>	<i>131.906</i>		<i>91.222</i>	

## Costi

I costi sono prevalentemente dovuti al lavoro dei soci e dipendenti per 6.601.328€, pari al 80,56% dei costi di produzione, con un incremento sull'anno precedente di 276.443€.

Le voci più rilevanti dei costi di acquisto di servizi, sono relative:

- a "Consulenze diverse" per 284.240€, che rappresentano, principalmente, le consulenze ed i servizi svolti dal Consorzio a favore delle altre cooperative associate, con il personale trasferito nel 2016
- alla gestione/affitto delle tre sedi per 152.455€,
- all'acquisto di servizi telematici, di facility e di manutenzione e noleggio delle attrezzature per 104.647€,
- ai servizi di pulizia e vigilanza per 68.690€;
- all'acquisto dei buoni pasto riconosciuti ai soci lavoratori per 230.795€.

Rispetto all'anno precedente, quindi, l'aumento dell'acquisto di servizi è quasi totalmente dovuto alla riorganizzazione attuata a fine 2017.

L'aumento degli oneri diversi di gestione è dovuto principalmente a sopravvenienze passive per 48.566€.

Gli ammortamenti incidono per 125.170€, ed è stato prudentemente previsto un accantonamento di 15.110€ a Fondo Rischi.

Il margine operativo, derivante dalla differenza tra costi e ricavi della produzione, si attesta a **169.460€**. Il valore effettivo è decisamente superiore a quello del 2017: a questo, infatti, andrebbe sommato il ristorno che si propone di erogare ai soci lavoratori, per un valore complessivo di **500.000€**, rispetto ai 350.000€ del 2017, e già contabilizzato nel costo del lavoro. Il risultato è ancor più rilevante se si considera la situazione economica complessiva del Paese e le difficoltà del settore.

CONTTO ECONOMICO- COSTI				
	2018		2017	
B) COSTI DELLA PRODUZIONE		8.194.435		7.728.818
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	13.934		11.206	
7) per servizi	1.132.455		922.828	
8) per godimento beni di terzi	224.455		238.231	

9) per il personale	6.601.328		6.324.885	
<i>a) salari e stipendi</i>	<i>5.797.278</i>		<i>5.510.083</i>	
<i>b) oneri sociali</i>	<i>351.859</i>		<i>386.523</i>	
<i>c) trattamento di fine rapporto</i>	<i>451.097</i>		<i>425.593</i>	
<i>d) trattamento di quiescenza e simili</i>	<i>0</i>		<i>0</i>	
<i>e) altri costi</i>	<i>1.094</i>		<i>2.686</i>	
10) ammortamenti e svalutazioni	125.170		126.401	
<i>a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali</i>	<i>73.499</i>		<i>83.458</i>	
<i>b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali</i>	<i>50.361</i>		<i>42.943</i>	
<i>c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni</i>	<i>0</i>		<i>0</i>	
<i>d) svalut.ne crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide</i>	<i>1.310</i>		<i>0</i>	
11) variazione rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0		0	
12) accantonamenti per rischi	15.110		24.400	
13) altri accantonamenti	0		0	
14) oneri diversi di gestione	81.983		80.867	
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)		169.460		215.126

L'incidenza degli oneri straordinari è complessivamente pari a 175€, costituiti da oneri finanziari di scarso rilievo in quanto la gestione finanziaria, derivante dal contratto di factoring utilizzato per diminuire il tempo di incasso delle fatture, è gestita dal Consorzio Sintesi.

L'utile di gestione è pari a 169.287€ che, dedotte le imposte dovute essenzialmente all'IRAP per 5.851€, fornisce un risultato finale di **163.436€**.

<b>CONTO ECONOMICO COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI</b>				
	<b>2018</b>		<b>2017</b>	
	<b>Parziali</b>	<b>Totali</b>	<b>Parziali</b>	<b>Totali</b>
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI		(175)		(541)
D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE		(0)		(15.000)
19) svalutazioni di partecipazioni	0		0	
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE		169.287		214.589
22) imposte dell'esercizio		5.851		11.255
23) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO		163.436		203.334

Il Consiglio di Amministrazione ha proposto di destinare l'utile di esercizio pari a complessivi Euro **163.435,88** nel modo seguente:

- il 30% pari a euro **49.030,76€** a riserva legale ai sensi dell'art. 2545-*quater* del codice civile;
- il 3% pari a euro **4.903,08€** a fondo mutualistico per la promozione e lo sviluppo della cooperazione ai sensi dell'art. 11 della legge 31 gennaio 1992, n. 59;
- euro **2.250,00€** a dividendo a Coopfond S.p.a., come previsto dal contratto relativo alla partecipazione di Coopfond S.p.a. nella cooperativa;
- euro **3.000,00€** a dividendo a CFI S.c.p.a., come previsto dal contratto relativo alla partecipazione di CFI S.c.p.a. nella cooperativa;
- euro **1.650,00€** a rivalutazione del capitale sociale ai sensi dell'art. 7 della legge n. 59/1992 a Coopfond S.p.a., come previsto dal contratto relativo alla partecipazione di Coopfond S.p.a. nella cooperativa;
- euro **1.650,00€** a rivalutazione del capitale sociale ai sensi dell'art. 7 della legge n. 59/1992 a CFI S.c.p.a., come previsto dal contratto relativo alla partecipazione di CFI S.c.p.a. nella cooperativa.
- la restante parte, pari a euro **100.952,04€**, a riserva straordinaria indivisibile ai sensi dell'art. 12 della legge n. 904/1977.

## **Lo Stato Patrimoniale**

Lo stato patrimoniale della Cooperativa evidenzia la specificità del rapporto contrattuale con il Consorzio. Infatti l'attivo è costituito principalmente dai crediti per fatture da emettere al Consorzio per prestazioni effettuate nell'anno.

### **Attivo**

Le immobilizzazioni incidono per 575.307€, dovute essenzialmente alle immobilizzazioni immateriali per 389.853 €, in gran parte determinate dall' "Avviamento" dovuto all'acquisto da parte della cooperativa del ramo di azienda della E-social Soc. Coop. Sociale Onlus inerente l'attività di call center con effetti a partire dal 1 gennaio 2014.

Le immobilizzazioni materiali nette incidono per 163.672€ e sono relative alle attrezzature ed agli impianti per la gestione dei servizi.

Il totale dei crediti è pari a € 3.539.306 con un aumento sull'anno precedente di 464.421€. La voce più rilevante è costituita da fatture da emettere riferite alle attività svolte per conto del consorzio Sintesi, pari a 3.117.568€, incrementata di 457.554€ rispetto all'anno precedente, incremento dovuto essenzialmente all'aumento dei ricavi.

Le disponibilità liquide al 31 dicembre erano di **789.964€**, con un aumento di **285.722€** sull'anno precedente.

<b>STATO PATRIMONIALE ATTIVO</b>				
	<b>2018</b>		<b>2017</b>	
<b>ATTIVO</b>	<b>Parziali</b>	<b>Totali</b>	<b>Parziali</b>	<b>Totali</b>
A) CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI		90.550		103.460
- versamenti non ancora richiamati	90.550		103.460	
B) IMMOBILIZZAZIONI		575.307		632.508
I - Immobilizzazioni immateriali				
Immobilizzazioni immateriali	389.853		458.353	
Totale	389.853		458.353	
II - Immobilizzazioni materiali				
Valori	322.949		261.289	

Fondi	- 159.277		- 108.916	
Totale	163.672		152.373	
III - Immobilizzazioni finanziarie	21.782		21.782	
C) ATTIVO CIRCOLANTE		4.329.270		3.579.027
I - Rimanenze	0		0	
II - Crediti	3.539.306		3.074.785	
esigibili entro l'esercizio successivo	3.533.028		3.068.507	
esigibili oltre l'esercizio successivo	6.278		6.278	
III - Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	0		0	
IV - Disponibilità liquide	789.964		504.242	
D) RATEI E RISCONTI		13.273		16.315
<b>TOTALE ATTIVO</b>		<b>5.008.400</b>		<b>4.331.310</b>

### **Passivo**

Il patrimonio netto del Cooperativa è di **1.349.477€** derivante da **512.300€** da capitale dei soci ordinari, **300.000€** dei soci finanziatori e **537.177€** delle diverse riserve ed utili degli esercizi precedenti accantonati negli anni.

Una voce significativa è relativa al TFR maturato dai soci e lavoratori, pari a **2.031.748€**, valore che evidenzia la prevalente attività di lavoro della cooperativa ed anche la stabilità dei rapporti di lavoro in essere, confermata anche dal basso livello di utilizzo dei contratti a termine.

La principale voce di debito è determinata dalle retribuzioni verso dipendenti per 442.737€ (la retribuzione di dicembre è pagata entro il 15 gennaio) e dai conseguenti oneri contributivi e fiscali che vengono liquidati nel mese di gennaio. A questi va aggiunto il valore di 500.000€ relativo al ristorno che sarà erogato ai soci dopo l'approvazione del bilancio di esercizio.

<b>STATO PATRIMONIALE PASSIVO</b>				
	<b>2018</b>		<b>2017</b>	
	<b>Parziali</b>	<b>Totali</b>	<b>Parziali</b>	<b>Totali</b>
<b>A) PATRIMONIO NETTO</b>		1.349.477		1.219.491
I - Capitale	812.300		831.100	
<i>capitale sociale soci ordinari</i>	<i>512.300</i>		<i>531.100</i>	
<i>capitale sociale soci finanziatori</i>	<i>300.000</i>		<i>300.000</i>	
II - Riserva da sopraprezzo delle azioni	0		0	
III - Riserve di rivalutazione	0		0	
IV - Riserva legale	169.347		108.347	
V - Riserve statutarie	0		0	
VI - Riserva per azioni proprie in portafoglio	0		0	
VII – Altre riserve	204.394		76.710	
<i>riserva indivisibile ex art. 12 legge n. 904/1977</i>	<i>167.926</i>		<i>40.242</i>	
<i>riserva per differenza da arrotondamento all'unità di euro</i>	<i>0</i>		<i>0</i>	
<i>riserva resti destinaz. ristorni aumento gratuito cap. soc.</i>	<i>36.468</i>		<i>36.468</i>	
VIII - Utili (perdite) portati a nuovo	0		0	
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	163.436		203.334	
<b>B) FONDI PER RISCHI E ONERI</b>		15.110		38.837
<b>C) TRATT.TO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO</b>		2.031.748		1.694.131
<b>D) DEBITI</b>		1.609.064		1.372.797
esigibili entro l'esercizio successivo	1.609.064		1.372.797	
esigibili oltre l'esercizio successivo	0		0	

E) RATEI E RISCONTI		3.001		6.054
<b>TOTALE PASSIVO</b>		<b>5.008.400</b>		<b>4.331.310</b>

Di seguito i principali indici di bilancio:

<u>INDICATORI</u>			
<u>EQUILIBRIO ECONOMICO</u>	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
ROE	16,67%	12,11%	-27,36%
ROI	4,97%	3,38%	-31,88%
ROS	2,77%	2,08%	-25,11%
TASSO INCID. GEST. EXTRACAR.	0,9452	0,9645	2,04%
TASSO REMUN. CAP. CREDITO	0,02%	0,00%	-72,49%
PRODUTTIVITA' AZIENDALE	1,7915	1,6298	-9,03%
PRODUTTIVITA' CAP. INVESTITO	1,4966	1,3364	-10,70%
PRODUTTIVITA' IMM.NI TECNICHE	50,9259	49,8709	-2,07%
<u>EQUILIBRIO FINANZIARIO</u>	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
MARGINE DI STRUTTURA	586.983	774.170	187.187
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	2.281.114	2.805.918	524.804
MARGINE DI TESORERIA	2.281.114	2.805.918	524.804
INDICE DI INDEB.TO (LEVERAGE)	2,5517	2,7114	6,26%
INDICE DI INDEB.TO (LEVERAGE)	3,5517	3,7114	4,49%
<u>EQUILIBRIO MONETARIO</u>	ANNO PRECEDENTE	ANNO CORRENTE	VARIAZIONE
CURRENT RATIO	2,6090	2,7244	4,42%
QUICK RATIO	2,6090	2,7244	4,42%
ROTAZIONE CREDITI	129	142	13
ROTAZIONE DEBITI	70	61	-9
ROTAZIONE MAGAZZINO	0	0	0

Gli indici (o quozienti) di bilancio, come noto, sono grandezze calcolate come rapporti tra voci di conto economico e/o stato patrimoniale, ottenute dai bilanci riclassificati relativi ad un singolo esercizio, a due o a più esercizi consecutivi. È bene ricordare che la determinazione degli indicatori costituisce un utile elemento di ricognizione e di prima indicazione ma le informazioni fornite da tali indici possono non essere esaustive. Le differenze nei valori di un indice nel tempo possono infatti avere molte spiegazioni: spesso non basta un confronto meccanico per arrivare a delle conclusioni certe e definitive ma occorre integrare i dati con una conoscenza più approfondita, e non solo contabile, dell'impresa. Passando alla trattazione dei più utilizzati e comuni indicatori si devono preliminarmente evidenziare gli indicatori di redditività (equilibrio economico), gli indici che permettono di osservare la capacità di un'impresa di produrre reddito con il quale remunerare gli azionisti e/o l'imprenditore e/o far fronte agli oneri gestionali e finanziari. In particolare, il ROE consente di poter valutare quanto e quale è il rendimento del

capitale investito dai soci nell'impresa. Per poter dire se un dato valore di ROE è soddisfacente bisogna metterlo a confronto con il rendimento di investimenti alternativi a basso rischio (BOT, CCT, depositi bancari, ecc.). Il ROE può essere considerato soddisfacente se è maggiore almeno di 3 o 4 punti %, rispetto al tasso di rendimento degli investimenti a basso rischio. Nel caso di specie l'indice è soddisfacente e si attesta sul 12,11%. Il ROI sintetizza il rendimento della gestione tipica dell'azienda in base al capitale in essa investito (capitale proprio + capitale di terzi), al lordo degli oneri finanziari e degli oneri fiscali ed è indipendente dai risultati della gestione non caratteristica e straordinaria.

Esso esprime, pertanto, il rendimento dell'investimento effettuato nell'attività tipica dell'azienda. Il ROI deve essere confrontato con il costo percentuale medio del capitale finanziato a titolo di prestito (tasso di interesse applicato dalle banche sui finanziamenti concessi "I"). La situazione ottimale si ha quando il ROI è maggiore di tale tasso di interesse bancario, poiché il rendimento degli investimenti effettuati dall'azienda è maggiore del costo percentuale medio del capitale finanziato a titolo di prestito. Esaminando la situazione dell'azienda, si osserva che il ROI è sempre positivo negli anni. Il ROS esprime la percentuale di "guadagno lordo" in termini di risultato operativo sul valore 100 di vendite nette. In altre parole, il ROS è l'indice che esprime globalmente il margine operativo per euro di vendita e, quindi, per tale via, segnala le relazioni che si possono intravedere tra ricavi di vendita e costi operativi. L'indice è tanto più soddisfacente quanto più risulta elevato.

Prima di passare agli indicatori finanziari, è bene ricordare che una azienda presenta una struttura finanziaria sana quando, in linea di massima, è in grado di far fronte con le entrate correnti alle uscite correnti ed alle esigenze di investimento. Una azienda finanziariamente sana è in grado di pagare con regolarità e secondo la loro scadenza tutti i debiti contratti. Questo stato di salute non è casuale e trova origine in una corretta politica di scelta delle fonti di finanziamento più idonee ottenute correlando adeguatamente fonti e impieghi.

Per ciò che riguarda l'equilibrio finanziario, si ricorda che il margine di struttura è un indicatore costituito dalla differenza in valore assoluto tra il capitale proveniente dalla compagine sociale e le attività immobilizzate. Se positivo esso segnala una relazione fonti/impieghi ben equilibrata e, quindi, la possibilità dell'impresa di realizzare una strategia di sviluppo degli impieghi senza il ricorso a finanziamenti esterni, in quanto si rivela sufficiente il realizzo delle attività correnti.

Nel nostro caso si evidenzia un valore assoluto positivo.

L'indice/quotiente di indebitamento, o rapporto di indebitamento, è un indice che esprime il grado di indebitamento dell'impresa, ovvero la misura in cui essa ricorre al capitale di terzi per finanziarsi.

L'indice mette in evidenza la proporzione esistente tra i finanziamenti attinti con vincolo di credito e quelli attinti con vincolo di capitale proprio, facendo riferimento a valori medi annui. Dal punto di vista prettamente finanziario, esso esprime la dipendenza della gestione dall'indebitamento esterno.

Come facilmente riscontrabile, i due indici sono positivi, riscontrandosi una dipendenza della società verso l'indebitamento esterno.

Per ciò che riguarda l'equilibrio monetario, si devono evidenziare l'indice di disponibilità (current ratio) che esprime la capacità di far fronte ai debiti a breve utilizzando le disponibilità a breve (magazzino/rimanenze, disponibilità, liquidità). È da considerare soddisfacente un indice

vicino o superiore a 1. Un valore inferiore a 1, infatti, segnala gravi problemi di solvibilità nel breve periodo; l'indice di tesoreria che esprime la capacità di far fronte ai debiti a breve utilizzando le disponibilità a breve, senza considerare le scorte di magazzino. E' da considerare soddisfacente un indice vicino a 1. Un valore inferiore segnala problemi di solvibilità nel breve periodo.

Nel nostro caso, gli indici propriamente monetari riportano un valore sostanzialmente costante e positivo negli anni, con un incremento del 4,42% per l'anno 2018 sull'anno 2017. Ciò comporta di poter evidenziare una soddisfacente gestione finanziaria societaria da sottoporre, comunque, a monitoraggio e, ove possibile, da migliorare.

### ***Ristorno***

Nel bilancio 2018 è previsto di riconoscere ai soci cooperatori un ristorno in base alla quantità e qualità del lavoro svolto, con le modalità previste dal relativo Regolamento, per le prestazioni lavorative dei soci, all'art.5.2, per complessivi euro 500.000,00 €.

La delibera sarà depositata, come lo scorso anno, attraverso il sistema telematico del Ministero del Lavoro al fine di permettere ai soci di usufruire della tassazione separata al 10%.

Il ristorno rappresenta uno degli strumenti essenziali per riconoscere ai soci il risultato dello scambio mutualistico, derivante dal loro lavoro.

Anche il ristorno costituisce un fondamentale strumento della vita sociale della cooperativa, e viene approvato dalla assemblea dei soci contestualmente alla approvazione del bilancio



### ***Strategie e politiche di sviluppo***

L'attività della cooperativa nei prossimi anni, in sinergia con il Consorzio Sintesi, si caratterizzerà dal consolidamento dei contratti in essere, per la durata e l'aumento delle attività.

Il principale cliente ha effettuato una importante modifica societaria con la fusione con un'altra primaria società del settore ed è diventato uno dei principali operatori della telefonia in Italia. Dopo una prima fase di valutazione, il Cliente e la Cooperativa sono giunti ad un consolidamento e riconoscimento delle attività svolte. Anzi, sono state affidate alla Cooperativa ulteriori attività di back office, prima svolte internamente dal Cliente. Il controllo di qualità sul lavoro erogato, effettuato dall'azienda Cliente, ha visto e premiato, infatti, la Cooperativa, e di conseguenza il Consorzio, come Best Performer.

Un ulteriore obiettivo della Cooperativa è la differenziazione delle attività e dei Clienti: per questo intende maggiormente sviluppare azioni commerciali e di comunicazione volte a valorizzare l'attività svolta ed a proporsi per attività che siano coerenti con la principale. Si vuole così poter contare su un maggiore pacchetto di Clienti per valorizzare le competenze e permettere ulteriori sviluppi delle opportunità di lavoro.

Infatti resta sempre l'obiettivo prioritario di realizzare progetti che attuino percorsi di inserimento lavorativo per le persone in difficoltà, anche nell'ottica della nuova normativa sull'impresa sociale, introdotta dal Decreto Legislativo 112/2017, che amplia le aree di interesse sia per le attività che per i progetti di inserimento.

Una attenzione specifica è rivolta alla comunicazione, alla revisione del sito della Cooperativa e del Consorzio e dei canali di comunicazione, necessaria per valorizzare i contenuti, gli obiettivi e le competenze della Cooperativa.

### ***Analisi SWOT***

Nel 2018 è proseguito il progetto di riorganizzazione della Cooperativa, sulla base dell'analisi fatta e delle verifiche operative della sua attuazione, per creare le condizioni di ulteriori sviluppi. A partire dalla esperienza dell'attività realizzata si può sviluppare un'**analisi SWOT** come da schema.

<p><b>Punti di Forza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienza gestionale nelle attività di call center, back office e help desk.</li> <li>• Specifica esperienza e conoscenza delle modalità e gestione degli inserimenti lavorativi.</li> <li>• Motivazione degli addetti e delle figure di riferimento.</li> <li>• Rete di relazioni con i diversi soggetti di rappresentanza.</li> <li>• Immagine importante della cooperativa, del consorzio Sintesi e di altre cooperative associate.</li> </ul>	<p><b>Punti di Debolezza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessità di ricorso al credito per finanziare le attività.</li> <li>• Eccessivo peso di un solo cliente.</li> <li>• Necessità di differenziazione delle attività.</li> <li>• Scarsa attenzione delle imprese private agli obblighi di inserimento.</li> <li>• Scarsa esperienza negli appalti pubblici.</li> </ul>
<p><b>Opportunità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo di potenziali nuovi progetti di inserimento- nuove norme impresa sociale.</li> <li>• Maggiore attenzione delle imprese al valore sociale degli inserimenti supportati da progetti.</li> <li>• Maggiore attenzione pubblica agli obblighi di inserimento lavorativo (bandi riservati e controlli).</li> <li>• Recenti interventi legislativi a tutela delle attività di call center</li> </ul>	<p><b>Pericoli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criticità del settore di attività derivante dalle politiche di delocalizzazione.</li> <li>• Atteggimento burocratico dei servizi pubblici e timori sulle competenze.</li> <li>• Limitazioni legislative ed assenza di nuove convenzioni ex art. 14 in molte Regioni.</li> </ul>

Da questa analisi si evidenzia l'esigenza di una forte attenzione agli aspetti finanziari, in una fase di sviluppo, che permetta alla Cooperativa di capitalizzare quanto già effettuato e di acquisire ancora maggiore credibilità.

Così come si evidenzia la necessità di maggiore attenzione all'orientamento del mercato pubblico, sia per le nuove norme introdotte sugli appalti riservati (art 112 Codice appalti D.Lgs. 50/2016) sia per le possibilità di utilizzo di beni pubblici ai fini sociali di progetti di inserimento (previsti dal D.lgs.112 e 117/2017 su impresa sociale e Terzo settore e da specifiche normative regionali).

## Convenzioni e Co-progettazione PPAA e Imprese sociali

Con la legge 381/1991 che disciplina le cooperative sociali è stato introdotto il principio della possibilità di stipula di convenzioni finalizzate all'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate.

Le regioni, con le leggi di recepimento della normativa sulle imprese sociali potevano definire i contenuti e le modalità di tali convenzioni.

La regione Lazio lo ha fatto con la Legge Regionale 24/1996 e più recentemente con la Legge Regionale **10 Agosto 2016, n. 11** "Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio " legge che già recepiva, la discussione intorno alla riforma dell'impresa sociale e al codice del terzo settore la cui legge delega era stata da poco approvata in parlamento.

I due Decreti Legislativi **3 luglio 2017, n. 112** "Revisione della disciplina in materia di impresa sociale, a norma dell'articolo 2, comma 2, lettera c) della legge 6 giugno 2016, n. 106." e **3 luglio 2017, n. 117** "Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106" introducono alcuni principi innovativo nella relazione tra pubblica amministrazione e terzo settore, di cui fanno parte le imprese sociali- e dunque le cooperative sociali di inserimento lavorativo.

Nel definire la missione dell'impresa sociale come :

*L'impresa sociale esercita in via stabile e principale una o più attività d'impresa di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.*

Definisce tra le attività di impresa : ....

v) *riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.*

Analogamente nel D.Lgs 117/2017 nel definire le più ampie attività dei soggetti del terzo settore, tra i quali ci sono le imprese sociali, al punto si ribadisce che tra le attività considerate di interesse generale :

i) *organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo; .....*

z) *riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.*

Viene infine ribadito tra le attività di interesse generale che

*"4. Ai fini del presente decreto, si considera comunque di interesse generale, indipendentemente dal suo oggetto, l'attività d'impresa nella quale, per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, sono occupati:... un numero di persone di cui alle lettere a) e b) non inferiore al trenta per cento dei lavoratori."*

Dunque è riconosciuto l'interesse generale della Cooperativa sociale che inserisce al lavoro almeno il 30% di soggetti svantaggiati.

I due decreti non intervengono in forma dettagliata sulle modalità di realizzazione degli accordi tra imprese sociali ed enti pubblici ma individuano un percorso che prevede diverse modalità, dall'appalto riservato, alle forme di accreditamento fino alla co-progettazione finalizzate a realizzare anche interventi di riqualificazione di beni pubblici inutilizzati per finalità sociali, ovvero anche per progetti di inserimento lavorativo.

In quest'ottica la Regione Lazio ha introdotto, nella citata Legge Regionale 24/1996 all'art. 20 la possibilità di utilizzo del patrimonio immobiliare al fine di realizzare:

*“aree attrezzate per interventi di integrazione socio-lavorativa, con particolare riguardo a programmi di sviluppo di imprese sociali e ambienti di lavoro condivisi da più soggetti e imprese”*

Inoltre:

*“d) l'individuazione di strutture produttive idonee e disponibili all'inserimento delle persone svantaggiate di cui al comma 1, stipulando anche convenzioni a tale scopo e verificandone l'attuazione;”*

Dunque una nuova attenzione che permette di sviluppare progetti comuni finalizzati alla crescita degli inserimenti lavorativi.

## Conclusioni

La Cooperativa Sociale Call.it rappresenta, nel panorama italiano, una realtà significativa.

Le attività svolte, sia per caratteristiche sociali che per dimensioni economiche, sono quasi uniche nel settore dell'impresa sociale, che spesso dipende prevalentemente ed esclusivamente dal settore pubblico.

La gran parte delle attività è svolta in regioni del mezzogiorno, regioni che hanno una grande esigenza di creare lavoro stabile e progetti concreti di inserimento lavorativo delle aree del disagio.

Valorizzare questa esperienza, supportare lo sviluppo delle attività sarà la sfida che affronteremo nei prossimi anni, valorizzando le nostre capacità e competenze maturate.

In questo senso si sviluppa l'impegno della Cooperativa, e del consorzio di cui rappresenta la struttura maggiore, per potenziare la ricerca di nuove opportunità e valorizzare i risultati economici e sociali ottenuti.