

# SCOMUNICAZIONI

WWW.CGILCOMITATOISCRITTI.IT

[rsu.slc.cgil@gmail.com](mailto:rsu.slc.cgil@gmail.com)

N.28 - novembre 2011



## CHE STRESS !

Che cosa c'entrano un brutto voto dato da un cliente in un sondaggio, i controlli a distanza e le assenze per malattia? A prima vista poco ma, se si vive quotidianamente la realtà dei customer, la risposta si può sintetizzare in poche parole: **STRESS LAVORO-CORRELATO!** Alcuni mesi fa, come ricorderete, i RLS della SLC-CGIL hanno fatto una denuncia all'ASL ritenendo insufficienti le azioni messe in campo da Telecom per prevenire rischi alla salute dei lavoratori (tutti, non solo quelli dei call-center) derivanti appunto dall'eventuale presenza di stress lavoro-correlato: perché questa

d e n u n c i a ? Semplicemente buon senso! La salute è un bene assoluto, che non si baratta; gli esperti del settore nell'indicare attività lavorative di per sé "a rischio stress" segnalano, tra le altre, le attività di call-center; studi dell'Unione Europea indicano che il 60% delle assenze per malattia sono dovute a patologie strettamente connesse allo stress lavoro correlato; e, soprattutto, praticamente tutti i RLS di Telecom a livello Italia,

seppur con toni diversi, hanno bollato come insufficienti le azioni in merito messe in campo dall'azienda! Ma torniamo alla domanda iniziale. Sappiamo che in ambito customer i fattori che incidono nel generare stress sono tre: ritmi e tempi di lavoro, e le pressioni per il raggiungimento degli obiettivi ed il clima in generale! Purtroppo siamo coscienti di quanto difficile sia intervenire su ritmi e tempi di lavoro, in quanto ciò incide direttamente sui costi. E l'azienda non perde occasione per minacciarci di esternalizzare i call-center per risparmiare un po' di quattrini. Ma sul

terzo tema (clima, pressioni ecc) si può intervenire proprio perchè le azioni di miglioramento sarebbero a costo zero o quasi. Anzi per l'azienda in prospettiva ci sarebbe da guadagnarci! Se infatti sono vere le statistiche europee, migliorando il clima nei reparti e diminuendo conseguentemente lo stress percepito dai lavoratori,



dovrebbero anche diminuire le assenze per malattia, il famigerato assenteismo! Un bel risultato, non vi pare? Maggior fruibilità di ferie e permessi, attenzione reale sul tema dei controlli a distanza (che l'azienda a Roma sostiene siano da condannare senza se e senza ma, mentre sui territori sono una realtà quotidiana), informazione e formazione specifiche a dirigenti e preposti (assistenti, supervisor ecc) sui rischi collegati allo stress, sono solo alcune delle iniziative che migliorerebbero la vita di migliaia di lavoratori senza "ammazzare" i bilanci! In questo senso sono stati previsti diversi tavoli (a partire dal 187, ed a seguire gli altri customer e la rete) per valutare interventi concreti per migliorare il Benessere

(come lo chiama l'azienda) sui posti di lavoro. I RLS e le RSU SLC-CGIL si stanno mobilitando perché da questi tavoli emergano interventi concreti per migliorare la vita dei lavoratori di Telecom. L'azienda non può nascondersi dietro allo spauracchio dell'aumento dei costi. Si può e si deve intervenire salvaguardando la salute dei lavoratori senza incidere negativamente su quella dell'azienda. Sarebbe una sconfitta per tutti se le soluzioni dovessero venire per intervento coatto di terzi (ASL), quando abbiamo le soluzioni pronte in casa. In ogni caso, come SLC-CGIL, siamo intenzionati ad andare fino in fondo e trovare queste soluzioni perché riteniamo la salute è un bene indisponibile!



*"Questa è l'ultimissima innovazione per la sicurezza in ufficio. Quando il tuo computer va in crash, un air bag viene attivato così non puoi romperti la testa per la frustrazione"*



# MALATTIA

## cosa cambia con le nuove normative ministeriali

Dal 13 settembre 2011:

- **COMUNICAZIONE CERTIFICATO DI MALATTIA:** all'azienda va comunicato solo il numero di protocollo del certificato che sarà fornito dal medico. **NON CI SARÀ PIÙ L'OBBLIGO DI INVIO VIA FAX O VIA RACCOMANDATA NÉ ALL'AZIENDA NÉ ALL'INPS.**
- **COMUNICAZIONE DELLO STATO DI MALATTIA:** tutto nei tempi e nelle modalità di prima
- **FASCE ORARIE PER VISITE FISCALI:** restano come prima (dalle 10 alle 12 e dalle 17 alle 19 compresi domeniche e festivi). In caso di uscita in tali orari per recarsi presso strutture mediche/ospedaliere, è necessario darne preventivamente comunicazione all'azienda e farsi rilasciare dalla struttura medica il giustificativo.
- per gli eventi di malattia dopo il secondo nell'anno solare (dal terzo compreso) o per malattie di più di 10 gg, è sufficiente comunicare il codice del certificato (come da nuove disposizioni ministeriali), ma



emesso esclusivamente da un MEDICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE O AD ESSO CONVENZIONATO. Tale specifica è dovuta in quanto la normativa introduce alcune possibilità in cui è possibile accettare un certificato emesso da un medico non convenzionato con il SSN. Specifichiamo che, in seguito a tale norma, Telecom non ha modificato il regolamento aziendale, per cui anche dal terzo evento in poi, per i singoli giorni di malattia, non è necessario il certificato medico (fanno eccezione le lavoratrici ed i lavoratori a cui Telecom ha comunicato individualmente tramite apposita lettera la necessità di produrre certificazione medica anche per un giorno solo di malattia)!



LEGGE 104



# PICCOLO VADEMECUM SUI PERMESSI LEGGE 104

In Italia vige una normativa a favore delle persone disabili e delle loro famiglie affinché siano garantiti i diritti al lavoro, allo studio, alla cura e all'assistenza. Sono leggi poco note e spesso non conosciute da coloro che dovrebbero essere i principali destinatari. Per questo motivo riteniamo utile riportare un piccolo vademecum per farle conoscere. Le Rsu Slc Cgil sono disponibili per ulteriori chiarimenti (ciò che riportiamo è la schematizzazione di una Legge molto complessa), così come gli sportelli del Patronato INCA CGIL per il disbrigo delle pratiche.

## LEGGE n. 104 del 1992

Per accedere alle tutele previste in materia di lavoro da questa normativa, è necessario il riconoscimento di handicap da parte delle Commissioni mediche delle Asl. Grazie a questa legge le persone disabili e/o i loro familiari possono avvalersi della facoltà di usufruire di periodi di assenza dal lavoro retribuiti (ad ore o a giorni, fino a 3 al mese), coperti da contribuzione previdenziale figurativa, che influisce sia sull'accesso che sull'importo della pensione.

## ACCERTAMENTO DELL'HANDICAP

Occorre presentare domanda all'Inps, corredata di certificato medico rilasciato dal Servizio Sanitario Nazionale (medico curante, specialista nella patologia o medico di patronato) territorialmente competente. Dal 2010 la domanda e la certificazione medica devono essere inviate telematicamente (ci si può avvalere dell'assistenza agli sportelli Inca). La visita di accertamento è a cura della Commissione Asl integrata con un medico Inps.

## MODULISTICA

sono necessari due moduli: uno per la presentazione della domanda, disponibile sul sito Inps oppure presso le sedi Inca. L'altro è a disposizione dei medici accreditati presso l'Inps che provvedono alla certificazione sanitaria e la inviano telematicamente all'istituto previdenziale.

## MALATI ONCOLOGICI

I cittadini malati di forme tumorali hanno diritto ad essere sottoposti all'accertamento sanitario entro 15 giorni dalla presentazione della domanda (rispetto ai 90 giorni previsti dalla norma per gli altri casi)

## REQUISITI RICHIESTI

- La persona gravemente disabile non deve essere ricoverata a tempo pieno (24h) in strutture ospedaliere o simili
- Chi l'assiste deve avere un rapporto di parentela o affinità entro il 2° grado. I parenti o affini entro il 3° grado hanno diritto ai permessi se i genitori o il coniuge del disabile sono deceduti, mancanti, ultrasessantacinquenni o affetti da patologie invalidanti.
- Non è richiesta la convivenza tra il disabile e il familiare
- Il diritto ai permessi per presater assistenza alla persona disabile è riconosciuto ad un solo familiare lavoratore. Tuttavia, ai genitori, anche adottivi, di figli con "grave handicap", è riconosciuto il diritto a fruire dei 3 giorni di permesso in maniera alternata.
- Anche le coppie di fatto con figli disabili possono accedere ai benefici previsti dalla n 104/92
- Il ricorso ad assistenti familiari (badanti) non impedisce la fruizione dei permessi.



## A CHI PRESENTARE DOMANDA

La domanda va presentata all'Inps competente per il territorio (anche tramite Inca), compilando i moduli predisposti dall'Istituto in duplice copia: una di queste andrà al lavoratore che, a sua volta, la consegnerà al proprio datore di lavoro.

Il datore di lavoro non può respingere la domanda del lavoratore.

## COSA CAMBIA IL "COLLEGATO LAVORO" IN MATERIA

La Legge n183/10 ha modificato parzialmente l'art. 33 della Legge 104, di conseguenza, parenti e affini di 3° grado (es gli zii) non possono usufruire dei 3 giorni di permesso mensile, in quanto tale possibilità è stata limitata a parenti o affini entro il 2° grado. I parenti o affini di 3° grado possono usufruire dei permessi lavorativi solo quando i genitori, o il coniuge, della persona con handicap siano deceduti, "mancanti", over 65enni o affetti da patologie invalidanti.



## IL CONGEDO BIENNALE RETRIBUITO

È stato introdotto nel 2001, si tratta di un'opportunità che si aggiunge al congedo biennale non retribuito. Grazie a questo, i genitori-lavoratori, naturali adottivi o affidatari di un bambino disabile, così come il coniuge o il figlio di persona disabile, possono assentarsi dal lavoro sino a 2 anni, senza subire alcuna penalizzazione retributiva. Il beneficio è esteso a fratelli e sorelle conviventi, qualora i genitori siano deceduti. Il congedo retribuito si può frazionare in periodi giornalieri, settimanali o mensili.

### REQUISITI RICHIESTI

La persona disabile deve avere la certificazione di handicap grave e non deve risultare ricoverata a tempo pieno in istituto.

### REQUISITI DEL LAVORATORE RICHIEDENTE IL CONGEDO

- la convivenza quando richiesta (nel caso di figlio, fratello o coniuge)
- il rapporto di parentela col disabile
- l'esistenza di un rapporto di lavoro.

# Malattie lunghe

Il nostro CCNL recita che: "nel caso di assenza per malattia al lavoratore non in prova assunto a tempo indeterminato sarà conservato il posto di lavoro per i periodi di tempo e con la retribuzione sotto specificati:

- 180 giorni di calendario ad intera retribuzione
- 185 giorni di calendario al 50% della retribuzione

Qualora i suddetti periodi di conservazione vengano superati a causa di un evento morboso continuativo caratterizzato da assenza ininterrotta, o interrotta da un'unica ripresa del lavoro per un periodo non superiore a due mesi, il

periodo di conservazione del posto ed il relativo trattamento retributivo sono prolungati sino ad un massimo di ulteriori 120 giorni di calendario. In ogni caso ove si verificano più assenze di malattia o infortunio non sul lavoro, i trattamenti di cui al precedente punto 8 si intendono riferiti alle assenze complessivamente verificatesi nel periodo di 3 anni precedente ogni nuovo ultimo episodio morboso."





**METTIAMO FUORI GIOCO CHI HA FALLITO!**  
SERVE UNA NUOVA POLITICA ECONOMICA PER LA CRESCITA E L'OCCUPAZIONE,  
NEL RISPETTO DEI DIRITTI E DELLA DIGNITÀ DELLE DONNE E DEGLI UOMINI.

RIDIAMO UN FUTURO AI GIOVANI, FACCIAMO RIPARTIRE L'ITALIA.

# RIPRENDIAMOCI IL CAMPO

12 NOVEMBRE 2011 MILANO

14,30 Bastioni di Porta Venezia - Conclusione in piazza Castello

Vittorio Angiolini - Giovan Battista Armelloni - Gae Aulenti - Enzo Balboni - Gianni Barbacetto - Nino Baseotto - Giorgio Bocca - Ciri Boeri - Anna Bonanomi - Lorenzo Bordogna - Bruno Bosco - Sen. Daniele Bosone - Virginio Brivio - Bruno Canino - Gian Primo Cella - Daniele Checchi - Don Luigi Ciotti - Massimo Cirri - Don Virginio Colmegna - Daria Colombo - Lella Costa - Nando Dalla Chiesa - Mario Fezzi - Dario Fo - Massimo Florio - Damiano Galletti - Pio Galli - Giorgio Gaslini - Giulio Giorello - Alberto Guariso - Lorenzo Guerini - Enrico Intra - Gad Lerner - Giacomo Manzoni - Mario Mazzoleni - Alcide Molteni - Mily Moratti - Salvatore Natoli - Piergiorgio Odifreddi - Moni Ovadia - Mattia Palazzi - Alessandro Pastacci - Luigi Pestalozza - Ottavia Piccolo - Giuliano Pisapia - Antonio Pizzinato - Franca Rame - Lorenzo Rampa - Lella Ravasi - Bellocchio - Ida Regalia - Marino Regini - Emilio Reyneri - Don Gino Rigoldi - Virginio Rognoni - Onorio Rosati - Paolo Rossi - Mirco Rota - Assunta Sarlo - Franco Scarpelli - Sergio Silvotti - Cecilia Strada - Gianni Vaghi - Salvatore Veca - Roberto Vecchioni - Sergio Veneziani.

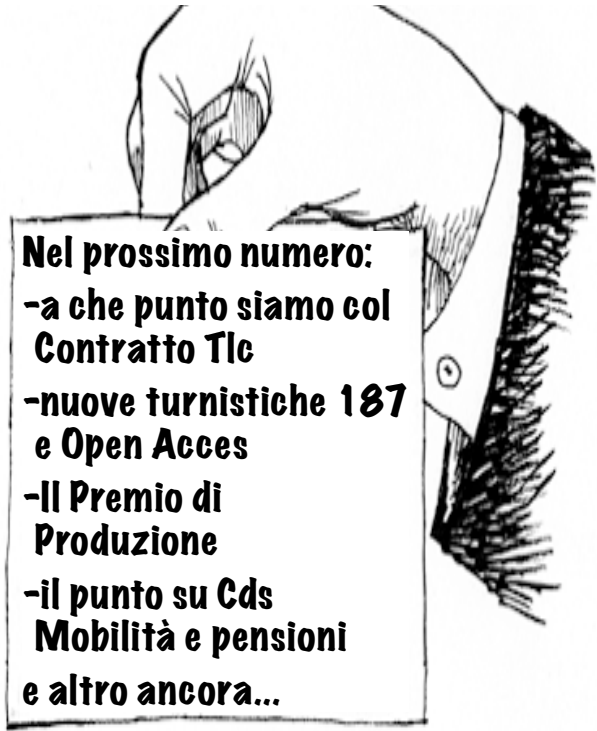
## (S)COMUNICA CON NOI :

facebook

<http://it-it.facebook.com/people/Slc-Cgil-Milano/1801782959>  
(o cercaci come Slc Cgil Milano)

BLOG

e il nostro nuovo blog <http://scomunicazioni.blogspot.com/>



**Nel prossimo numero:**  
-a che punto siamo col Contratto Tlc  
-nuove turnistiche 187 e Open Acces  
-Il Premio di Produzione  
-il punto su Cds Mobilità e pensioni  
e altro ancora...



Visita il nostro sito:  
documenti, comunicati, foto,  
accordi, contratto...li trovi  
su:

[www.cgilcomitatoiscritti.it](http://www.cgilcomitatoiscritti.it)

ti aspettiamo...

Sempre dalla tua parte

