



# Decreto del Consiglio federale che conferisce obbligatorietà generale al contratto collettivo di lavoro per il settore dei contact center e call center

del 7 giugno 2018

---

*Il Consiglio federale svizzero,*

visto l'articolo 7 capoverso 1 della legge federale del 28 settembre 1956<sup>1</sup> concernente il conferimento del carattere obbligatorio generale al contratto collettivo di lavoro,

*decreta:*

## **Art. 1**

Alle allegate disposizioni del contratto collettivo di lavoro (CCL) per il settore dei contact center e call center viene conferita l'obbligatorietà generale.

## **Art. 2**

<sup>1</sup> L'obbligatorietà generale fa stato su tutto il territorio svizzero.

<sup>2</sup> Le disposizioni dichiarate di obbligatorietà generale del contratto collettivo di lavoro (CCL) valgono direttamente per tutte le imprese o parti di imprese (datori di lavoro) del settore dei contact center e call center con più di 20 lavoratori, compreso il personale non sottoposto al CCL. Il settore summenzionato comprende imprese o parti di imprese che offrono prestazioni di contact center (inbound, outbound; back-office, e-Mail, chat, altri canali di comunicazione) per terzi.

<sup>3</sup> Le disposizioni del CCL dichiarate di obbligatorietà generale valgono per lavoratori delle imprese e parti di imprese secondo il paragrafo 2.

Sono esclusi:

- a. i membri della direzione aziendale
- b. i quadri
- c. i capigruppo e supervisor

<sup>1</sup> RS 221.215.311

**Art. 3**

Il presente decreto entra in vigore il 1° luglio 2018 e ha effetto sino al 31 dicembre 2020.

7 giugno 2018

In nome del Consiglio federale svizzero:

Il presidente della Confederazione, Alain Berset

Il cancelliere della Confederazione, Walter Thurnherr

## **Contratto collettivo di lavoro per il settore dei contact center e call center**

concluso il ...

tra  
contactswiss e CallNet.ch (Swiss Contact Center Association),  
*da una parte*

e  
syndicom  
*dall'altra parte*

---

### **Disposizioni dichiarate d'obbligatorietà generale**

#### **Art. 3.6** Disposizioni esecutive

- a. Designazione di una commissione paritetica: per l'applicazione e l'attuazione del CCL esiste una commissione paritetica (CP).
- b. Compiti e competenze della CP: la CP ha i seguenti compiti e competenze:
  - svolgimento di controlli contabili dei salari e di indagini in merito ai rapporti di lavoro presso i datori di lavoro. La commissione può effettuare tali controlli e indagini per il tramite di terzi;
  - mediare in caso di divergenza di opinioni tra datore di lavoro e lavoratori in relazione alla classificazione della classe salariale;Le divergenze di opinioni o le controversie vanno trattate senza indugio dalla CP.
- h. Sanzioni: qualora accerti una violazione delle disposizioni del CCL da parte di un datore di lavoro inadempiente, la CP lo esorta ad adempiere ai propri obblighi senza indugio. La CP è legittimata a:
  - pronunciare un avvertimento;
  - infliggere una pena convenzionale fino a un importo di 30 000 franchi; nei casi di privazione di richieste in denaro, la penale potrà raggiungere la prestazione dovuta;
  - adossare le spese dei controlli e di procedura al datore di lavoro inadempiente;
- i. Calcolo della pena convenzionale: la pena convenzionale deve essere calcolata in primo luogo in modo da dissuadere il datore di lavoro inadempiente dal commettere nuove violazioni del presente CCL.

L'importo della pena convenzionale è calcolato cumulativamente in base a tutte le condizioni secondo i seguenti criteri:

- l'entità delle prestazioni in denaro dovute dal datore di lavoro ai suoi dipendenti;
  - la natura della violazione di disposizioni del CCL non valutabili in denaro;
  - occorrenza unica o ripetuta (inclusa la recidiva) della violazione delle disposizioni del CCL e gravità della violazione;
  - le dimensioni dell'azienda (datore di lavoro);
  - il fatto che nel frattempo il datore di lavoro inadempiente abbia adempiuto, in tutto o in parte, ai propri obblighi.
- j. Qualora il datore di lavoro non effettui il controllo del tempo di lavoro (rilevamento orari di lavoro) in modo da permettere un controllo efficace, la CP gli infligge obbligatoriamente una pena convenzionale fino a 30 000 franchi a dipendenza delle dimensioni dell'azienda. In casi gravi, potranno essere inflitte pene convenzionali fino a 100 000 franchi.
- l. Pagamento della pena convenzionale: ogni pena convenzionale definitiva inflitta nonché le spese dei controlli e di procedura dovranno essere corrisposte alla CP entro 30 giorni. La CP utilizza tali importi per l'esecuzione e l'applicazione del presente CCL. Eventuali eccedenze saranno assegnate al fondo paritetico.

#### **Art. 4.3** Piano sociale

In caso di licenziamenti per motivi economici, chiusure e trasferimenti d'impresa con almeno 50 interessati, l'azienda è tenuta a elaborare tempestivamente un piano sociale per iscritto volto ad alleviare le difficoltà economiche e sociali delle persone licenziate.

Le negoziazioni relative al piano sociale devono essere condotte con i dipendenti interessati. Su richiesta dell'azienda o dei dipendenti la commissione paritetica del CCL può essere coinvolta con funzione consultiva.

#### **Art. 5.1** Contratto di lavoro

Il datore di lavoro firma un contratto individuale di lavoro con tutti i lavoratori.

Il contratto individuale di lavoro regola almeno:

- la funzione e il campo di attività;
- l'inizio del rapporto di lavoro e la sua durata nel caso di rapporti di lavoro a tempo determinato;
- il grado di occupazione;
- il salario di base ed eventuali supplementi salariali;
- il luogo di lavoro.

**Art. 5.2** Periodo di prova

I primi tre mesi di assunzione valgono come periodo di prova. Può essere concordato per scritto un periodo di prova più breve.

**Art. 5.3** Rapporti di lavoro a tempo determinato

I rapporti di lavoro a tempo determinato vengono computati ai fini del calcolo della durata dell'assunzione, salvo che sia in corso un'interruzione da oltre dodici mesi. Se un rapporto di lavoro a tempo determinato, o parecchi rapporti di lavoro a tempo determinato insieme, durano più di 12 mesi, valgono i termini di disdetta secondo l'articolo 5.5.

**Art. 5.4** Fine del rapporto di lavoro

La disdetta deve avvenire per scritto.

**Art. 5.5** Termini di disdetta

Il rapporto di lavoro a tempo indeterminato può essere disdetto da entrambe le parti nel rispetto dei seguenti termini di disdetta:

- durante il periodo di prova con un termine di disdetta di 7 giorni per una data qualunque;
- decorso il periodo di prova con un termine di disdetta di un mese (giorni civili);
- dopo il 1° anno di servizio con un termine di disdetta di un mese per la fine di un mese;
- dopo il 5° anno di servizio con un termine di disdetta di 3 mesi per la fine di un mese.

**Art. 5.7** Orario di lavoro

L'orario normale di lavoro dei dipendenti a tempo pieno ammonta in media a 42 ore settimanali per una settimana di 5 giorni (8,4 ore al giorno). In caso di altre esigenze aziendali la settimana lavorativa può essere estesa a 6 giorni, nel rispetto delle disposizioni legali.

La pianificazione operativa compete al datore di lavoro. Nel farlo esso deve tenere conto delle esigenze dei dipendenti nella misura in cui le circostanze aziendali lo permettono.

I settori dell'organizzazione comunicano il prima possibile gli orari di lavoro, al più tardi due settimane prima del turno programmato con i nuovi orari.

**Art. 5.12** Indennità per il lavoro straordinario ordinato

La compensazione delle ore straordinarie e del lavoro supplementare avviene generalmente mediante la concessione di tempo libero della stessa durata. Laddove una

compensazione mediante tempo libero non è possibile le ore supplementari prestate possono essere pagate al 100% (senza supplemento).

**Art. 5.13 Salario**

Lo stipendio base viene inteso come salario di base (incluse le indennità di vacanze e per i giorni festivi ai fini del calcolo dello stipendio orario), ma senza provvigioni, incentivi ecc.

I salari mensili si calcolano con un divisore di 12 relativo allo stipendio annuale, gli stipendi orari con un divisore di 182 sul salario mensile.

	Stipendio annuale in franchi			
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Svizzera orientale	44 400	48 000	49 200	54 000
Lago Lemano	48 048	51 944	53 243	58 437
Altipiano (Mittelland)	46 775	50 568	51 832	56 889
Svizzera nordoccidentale	49 989	54 042	55 393	60 797
Zurigo	50 074	54 134	55 488	60 901
Svizzera centrale	47 194	51 021	52 297	57 399
Ticino	42 000	45 600	48 000	52 200

Svizzera orientale: AR, AI, GL, GR, SG, SH, TH.

Lago Lemano: GE, VD, VS.

Altipiano (Mittelland): BE, FR, JU, NE, SO.

Svizzera nordoccidentale: AG, BL, BS.

Zurigo: ZH.

Svizzera centrale: LU, NW, OW, SZ, UR, ZG.

Ticino: TI.

**Art. 5.14 Struttura salariale / funzioni**

Livello 1 Inbound / Outbound 1st Level

Livello 2 Multiskill

Livello 3 Funzioni amministrative e di supporto

Livello 4 Technical Specialist e 2nd Level

Dopo 12 mesi d'assunzione l'inquadramento avviene almeno nel livello 2.

Per operatrici/operatori per la comunicazione con la clientela AFC l'inquadramento avviene almeno nel livello 2 a partire dall'assunzione.

**Art. 5.17 Vacanze**

Per anno civile il lavoratore ha diritto alle seguenti vacanze:

Fino al compimento del 20° anno di età 25 giorni lavorativi, dal 21° anno di età 20 giorni lavorativi.

Per ogni anno di servizio completato al collaboratore viene concesso un ulteriore giorno di ferie fino ad arrivare ad un massimo di 25 giorni.

**Art. 5.18** Giorni festivi

I giorni festivi federali, cantonali e d'uso nel luogo di lavoro valgono come giorni liberi retribuiti.

**Art. 5.19** Assenze retribuite

Matrimonio proprio	3 giorni
Decesso di coniuge / partner, figli, genitori, suoceri, fratelli	3 giorni
Decesso di altri familiari	1 giorno
Nascita di un figlio proprio	2 giorni
Reclutamento militare	secondo l'effettivo impiego di tempo
Ispezione, rilascio dal servizio militare obbligatorio	1/2 giornata
Trasloco della propria abitazione	1 giorno per anno civile
Cura di familiari malati nella propria casa in caso di comprovata necessità	3 giorni al massimo

**Art. 5.20** Versamento del salario in caso di malattia e infortunio

Per le sue prestazioni il datore di lavoro stipula un'assicurazione collettiva per l'indennità giornaliera per malattia su 730 giorni all'80%, con un periodo di attesa di massimo 180 giorni.

Durante il periodo di attesa il datore di lavoro ha il dovere di pagare 100% del salario. I dipendenti contribuiscono per la metà del premio.

Il diritto alla continuazione del versamento del salario sussiste durante la durata del rapporto d'impiego. Le condizioni assicurative devono prevedere che i dipendenti, una volta abbandonata l'assicurazione collettiva, possano passare senza interruzioni e senza nuove riserve all'assicurazione individuale.

**Art. 5.22** Informazione / certificato medico

Le assenze vanno comunicate immediatamente ai superiori gerarchici.

In caso di assenze di oltre 3 giorni a causa di malattia o infortunio al superiore va consegnato un certificato medico da inoltrare all'ufficio del personale.

Il datore di lavoro può richiedere un certificato medico già dal 1° giorno di assenza e/o ordinare una visita presso un medico di fiducia.

**Art. 5.23** Servizio militare, protezione civile e servizio civile

## 5.23.3 Restanti obblighi di servizio

Per tutti restanti servizi obbligatori (corsi di ripetizione) la continuazione del pagamento dello stipendio equivale al 100% del salario per 30 giorni civili nel corso di un anno civile.

## 5.23.5 Prestazioni IPG

Le prestazioni IPG spettano al datore di lavoro proporzionalmente alla continuazione del pagamento dello stipendio.