



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

**Modifica del 16 gennaio 2020**

---

*Il Consiglio federale svizzero  
decreta:*

I

Le disposizioni modificate qui di seguito, menzionate nel contratto collettivo di lavoro (CCL) per il settore dei contact center e call center, allegato al decreto del Consiglio federale del 7 giugno 2018<sup>1</sup>, sono dichiarate d'obbligatorietà generale:

*Art. 3.6 lett. b, i e j*                      Disposizioni esecutive

- b. Funzioni e competenze della CP: la CP ha i compiti e le competenze seguenti:
- svolgere controlli salariali (tramite il canale di corrispondenza e/o in azienda) ed esaminare i rapporti di lavoro all'interno dell'azienda. La commissione può affidare a terzi tali controlli e indagini;
  - mediare in caso di divergenze tra datore di lavoro e lavoratori merito alla classificazione salariale;
  - autorizzare, su richiesta preventiva, la sottoquotazione del salario minimo per i dipendenti con capacità ridotta;
  - rappresentare gli interessi della CP come definiti dal CCL dinanzi ai tribunali civili;

Le divergenze di opinioni o le controversie vanno trattate senza indugio dalla CP.

<sup>1</sup> FF 2018 2853

- i. Calcolo della penale convenzionale: la penale convenzionale dovrà essere valutata, in primo luogo, in modo che il datore di lavoro inadempiente si astenga dal commettere in futuro violazioni del presente CCL.

L'importo della penale convenzionale viene calcolato in base all'insieme di 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 norme previste dal contratto collettivo di lavoro non valutabili in denaro;
  - l'occorrenza unica o ripetuta (inclusa la recidiva) delle disposizioni del contratto collettivo di lavoro e gravità della violazione;
  - le dimensioni dell'azienda (datore di lavoro);
  - la disponibilità dell'azienda a cooperare, in particolare, nell'ambito dei controlli salariali;
  - il fatto che nel frattempo il datore di lavoro inadempiente abbia adempiuto, in tutto o in parte, ai propri obblighi.
- j. Qualora il controllo del tempo di lavoro (rielvamento degli orari di lavoro) di un datore di lavoro non corrisponda a uno standard che consente un efficiente controllo, o, se l'importo delle prestazioni dovute per un periodo più lungo non può essere valutato più precisamente per altri motivi, di cui è responsabile l'azienda, la commissione paritetica, in base alle dimensioni dell'azienda, potrà infliggere una penale convenzionale fino a 30 000 franchi. In casi gravi la penale potrà ammontare fino a 100 000 franchi.

*Art. 5.10* Indennità di salario e di tempo

I supplementi per le ferie e per i giorni festivi sono calcolati sulla base del salario orario di base definito dall'articolo 5.13.

I supplementi, ad esempio per il lavoro straordinario, il lavoro notturno o il lavoro domenicale, sono calcolati sulla base del salario orario di base.

*Art. 5.13* Salario

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

Salario annuo, mensile (in caso di 12 stipendi mensili) e orario in franchi				
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Svizzera orientale	45 288	48 960	50 184	55 080
	3 774	4 080	4 182	4 590
	20.74	22.42	22.98	25.22
Lago Lemano	49 020	52 992	54 312	59 616
	4 085	4 416	4 526	4 968
	22.45	24.26	24.87	27.30
Altipiano (Mittelland)	47 712	51 588	52 872	58 032
	3 976	4 299	4 406	4 836
	21.85	23.62	24.21	26.57
Svizzera nordoccidentale	51 000	55 128	56 508	62 016
	4 250	4 594	4 709	5 168
	23.35	25.24	25.87	28.40
Zurigo	51 084	55 224	56 604	62 124
	4 257	4 602	4 717	5 177
	23.39	25.29	25.92	28.45
Svizzera centrale	48 144	52 044	53 352	58 548
	4 012	4 337	4 446	4 879
	22.04	23.83	24.43	26.81
Ticino	42 840	46 512	48 960	53 244
	3 570	3 876	4 080	4 437
	19.62	21.30	22.42	24.38

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

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.

Su richiesta possono essere autorizzati accordi speciali per i dipendenti con capacità ridotta. Tali accordi devono essere sottoposti precedentemente alla CP per approvazione.

---

<i>Art. 5.14</i>	Struttura salariale / funzioni
Livello 1	Inbound / Outbound 1 <sup>st</sup> Level
Livello 2	Multiskill
Livello 3	Funzioni amministrative e sostenibili
Livello 4	Technical Specialist e 2 <sup>nd</sup> Level

Dopo 12 mesi di impiego nella stessa azienda (e indipendentemente dalla percentuale lavorativa dei impiegati), l'inquadramento avviene almeno nel livello 2. Se il totale delle assenze di un impiegato durante il primo anno di servizio supera i 60 giorni di calendario, l'inquadramento nel livello 2 è differito di conseguenza.

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

*Art. 5.22*            Informazione / certificato medico

Le assenze vanno comunicate immediatamente ai superiori.

In caso di assenze a causa di malattia o infortunio, a partire dal terzo giorno va consegnato al superiore un certificato medico da inoltrare successivamente all'ufficio del personale.

In casi eccezionali e giustificati, il datore di lavoro può chiedere un certificato medico già dal primo giorno di assenza e/o ordinare una visita presso un medico di fiducia.

## II

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

16 gennaio 2020

In nome del Consiglio federale svizzero:

La presidente della Confederazione, Simonetta Sommaruga  
Il cancelliere della Confederazione, Walter Thurnherr