

Bollettino ufficiale delle leggi

Volume 144
Bellinzona, 27 novembre

51/2018

Decreto del Consiglio di Stato concernente il contratto normale di lavoro per gli operatori dei call center (CNLCC); modifica

(del 21 novembre 2018)

IL CONSIGLIO DI STATO DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO

richiamato il contratto normale di lavoro per gli operatori dei call center (CNLCC) entrato in vigore il 1° agosto 2007 (FU 56/2007), prorogato il 28 agosto 2009 (FU68/2009), il 1° gennaio 2012 (FU 102/2011), il 13 novembre 2013 (BU 57/2013) e il 18 novembre 2016 (BU 48/2016);

preso atto dei livelli salariali decretati dal Consiglio federale il 7 giugno 2018, che ha conferito l'obbligatorietà generale al contratto collettivo di lavoro nazionale del settore dei contact center e call center (CCL) a partire dal 1° luglio 2018;

preso atto della decisione della Commissione tripartita del 21 settembre 2018 di proporre al Consiglio di Stato l'adeguamento dei livelli salariali del CNLCC ai nuovi livelli salariali del CCL nazionale di obbligatorietà generale;

vista la pubblicazione nel Foglio ufficiale del Cantone Ticino n. 78/2018 di venerdì 28 settembre 2018 del CNLCC;

richiamati:

- il Codice delle obbligazioni, segnatamente gli art. 360a e segg.;
- la legge federale concernente le misure collaterali per i lavoratori distaccati e il controllo dei salari minimi previsti nei contratti normali di lavoro dell'8 ottobre 1999, la relativa ordinanza, nonché la legge d'applicazione della legge federale concernente le misure collaterali per i lavoratori distaccati e il controllo dei salari minimi previsti nei contratti normali di lavoro e della legge federale concernente i provvedimenti in materia di lotta contro il lavoro nero dell'11 marzo 2008 e il relativo regolamento;

decreta:

L'allegato contratto normale di lavoro per gli operatori dei call center (CNLCC) è modificato e scade il 31 dicembre 2019.

Bellinzona, 21 novembre 2018

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: **Claudio Zali**

Il Cancelliere: **Arnoldo Coduri**

Allegato

Contratto normale di lavoro per gli operatori dei call center (CNLCC)

Art. 1 Campo di applicazione

Il contratto è applicabile a tutti i call center (compresi i call center “inhouse”), ossia a ogni struttura organizzata con risorse umane specializzate e risorse tecnologiche integrate, che gestisce in modo efficace ed efficiente volumi elevati di contatti multimediali inbound (in entrata) e outbound (in uscita) tra un’azienda o un ente e i suoi clienti o utenti e a tutti gli operatori per la comunicazione con la clientela qualsiasi sia la struttura o l’azienda dove sono impiegati.

Art. 2 Importo del salario minimo

Salari orari minimi di base per operatore «outbound» e «inbound»:

- Livello 1 (Inbound/Outbound 1° livello) fr. 19.25
- Livello 2 (Multiskill) fr. 20.90
- Livello 3 (Tecnici specialisti e 2° livello) fr. 23.90

Dopo 12 mesi dalla data di 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.

Nel caso di modalità retributiva oraria, al salario orario di base vanno aggiunte le seguenti indennità:

- 8.33% per 4 settimane di vacanza e 10.64% per 5 settimane di vacanza
- 3.6% per 9 giorni festivi

Art. 3 Adeguamento al rincaro dei salari minimi

I salari minimi sono adeguati in base a quanto deciso dalle parti per i salari del CCL nazionale del settore dei contact center e call center o al rincaro, sulla base dell’indice nazionale dei prezzi al consumo del mese di novembre.

Art. 4 Altre disposizioni

Per tutte le altre disposizioni si rimanda ai disposti del CO come pure della LL.

Art. 5 Entrata in vigore e durata

La modifica del CNLCC entra in vigore con la pubblicazione sul Bollettino ufficiale da parte del Consiglio di Stato e scade il 31 dicembre 2019.

Decreto del Consiglio di Stato concernente il contratto normale di lavoro per il settore della vendita (negozi con meno di 10 addetti); proroga

(del 21 novembre 2018)

IL CONSIGLIO DI STATO DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO

richiamato il contratto normale di lavoro per il settore della vendita (negozi con meno di 10 addetti), entrato in vigore il 1° aprile 2013 (BU 1/2013 del 18 gennaio 2013), prorogato il 9 aprile 2014 (BU 19/2014 dell’11 aprile 2014), il 26 aprile 2017 (BU 21/2017 del 28 aprile 2017) e il 2 febbraio 2018 (BU 6/2018 del 2 febbraio 2018);

considerato che:

- i controlli effettuati dall'Ufficio dell'ispettorato del lavoro durante la validità di questo contratto hanno evidenziato il perdurare della situazione di dumping salariale constatata all'origine;
- il contratto collettivo di lavoro per il commercio al dettaglio (CCL) sottoscritto dalle parti contraenti il 12 luglio 2017, prevede i seguenti salari minimi per il 1° anno dall'entrata in vigore: personale non qualificato fr. 18.45, assistente di vendita fr. 19.60 e impiegato/a di vendita fr. 20.80;
- il CCL entrerà in vigore solo dopo l'ottenimento dell'obbligatorietà generale;
- la procedura per il conferimento dell'obbligatorietà generale è attualmente in corso;

preso atto della decisione della Commissione tripartita del 21 settembre 2018 di proporre al Consiglio di Stato la proroga del contratto normale di lavoro con salario minimo vincolante per il settore della vendita (negozi con meno di 10 addetti);

vista la pubblicazione nel Foglio ufficiale del Cantone Ticino n. 78/2018 di venerdì 28 settembre 2018 del contratto normale di lavoro (CNL) per il settore della vendita (negozi con meno di 10 addetti);

ritenuto che nel termine previsto non sono state presentate osservazioni;

richiamati:

- il Codice delle obbligazioni, segnatamente gli art. 360a e segg.;
- la legge federale concernente le misure collaterali per i lavoratori distaccati e il controllo dei salari minimi previsti nei contratti normali di lavoro dell'8 ottobre 1999, la relativa ordinanza, nonché la legge d'applicazione della legge federale concernente le misure collaterali per i lavoratori distaccati e il controllo dei salari minimi previsti nei contratti normali di lavoro e della legge federale concernente i provvedimenti in materia di lotta contro il lavoro nero dell'11 marzo 2008 e il relativo regolamento;

decreta:

Il contratto normale di lavoro per il settore della vendita (negozi con meno di 10 addetti) è prorogato di un anno fino al 31 dicembre 2019.

Bellinzona, 21 novembre 2018

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: **Claudio Zali**

Il Cancelliere: **Arnoldo Coduri**

Allegato

Contratto normale di lavoro per il settore della vendita (negozi con meno di 10 addetti)

Art. 1 Campo di applicazione

Il contratto è applicabile al personale di vendita di tutti i negozi (intesi come punti vendita dotati di una gestione autonoma del personale) con meno di 10 dipendenti.

Art. 2 Importo del salario minimo

Salari orari minimi di base:

Personale non qualificato	fr. 18.45
Venditore/trice /Assistente di vendita (tirocinio 2 anni)	fr. 19.60
Impiegato/a di vendita (tirocinio 3 anni)	fr. 20.80

Al salario orario di base vanno aggiunte le seguenti indennità:

- 8,33% per 4 settimane di vacanza e 10,64% per 5 settimane di vacanza
- 3,6% per 9 giorni festivi

Art. 3 Altre disposizioni

Per tutte le altre disposizioni si rimanda ai disposti del CO come pure della LL.

Art. 4 Validità

La validità del contratto normale di lavoro per il settore della vendita (negozi con meno di 10 dipendenti) è prorogata di un anno (fino al 31 dicembre 2019).

**Decreto esecutivo
concernente la legge federale sulle prestazioni complementari
all'assicurazione per la vecchiaia, i superstiti e l'invalidità**

(del 16 ottobre 2018)

**IL CONSIGLIO DI STATO
DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO**

- richiamato l'art. 10 cpv. 2 della legge federale sulle prestazioni complementari all'assicurazione per la vecchiaia, i superstiti e l'invalidità del 6 ottobre 2006 (LPC), per il quale i Cantoni possono limitare le spese prese in considerazione a causa del soggiorno in un istituto o in un ospedale e devono determinare l'importo delle spese personali;
- richiamato l'art. 11 cpv. 2 LPC, per il quale i Cantoni possono fissare l'importo della sostanza delle persone che vivono in un istituto o in un ospedale;
- richiamati gli art. 2 e 4 della legge di applicazione della legge federale concernente le prestazioni complementari all'assicurazione federale per la vecchiaia, i superstiti e l'invalidità del 23 ottobre 2007 (LaLPC);
- richiamato l'art. 3 del regolamento della legge di applicazione della legge federale concernente le prestazioni complementari all'assicurazione federale per la vecchiaia, i superstiti e l'invalidità del 19 dicembre 2007 (Reg. LaLPC);

decreta:

Retta giornaliera massima degli assicurati ospiti in istituto di cura per anziani

Art. 1 La retta giornaliera massima computabile per il calcolo della prestazione complementare degli assicurati che sono ospiti in istituto di cura per anziani è di 84 franchi.

Retta giornaliera massima degli assicurati ospiti in istituto di cura per invalidi

Art. 2 La retta giornaliera massima computabile per il calcolo della prestazione complementare degli assicurati ospiti in istituto di cura per invalidi è di 100 franchi.

Spese personali degli assicurati ospiti in istituto di cura per anziani o in istituto di cura per invalidi

Art. 3 Le spese personali degli assicurati ospiti in istituto di cura per anziani o in istituto di cura per invalidi ammontano a:

- a) 190 franchi mensili per i beneficiari di rendita, degenti in istituto di cura per anziani;
- b) 300 franchi mensili per i beneficiari di rendita, degenti in istituto di cura per invalidi.

Letti elettrici

Art. 4 ¹I letti azionati elettricamente sono consegnati in prestito ai beneficiari di prestazioni complementari.

²L'importo mensile del noleggio, che è rimborsato direttamente alle ditte interessate, ammonta a 65 franchi.

³In aggiunta al prezzo di locazione sono riconosciuti i seguenti importi forfettari per ogni letto, IVA compresa:

- a) 250 franchi per il trasporto dal centro al domicilio dell'assicurato;
- b) 280 franchi per il trasporto dal domicilio dell'assicurato al centro.

Cure dentarie

Art. 5 ¹Le note d'onorario per cure dentarie sono pagate direttamente al medico-dentista che ha effettuato il trattamento se, cumulativamente:

- a) la nota d'onorario non è ancora stata saldata dall'assicurato;
- b) è stato sottoscritto un accordo tra le parti (cessione di credito);
- c) l'importo della nota d'onorario è di almeno 500 franchi.

²Le note d'onorario che non adempiono le succitate condizioni sono rimborsate direttamente al beneficiario di prestazione complementare.

**Entrata
in vigore
e durata**

Art. 6 Ottenuta l'approvazione federale, il presente decreto esecutivo è pubblicato nel Bollettino ufficiale delle leggi, entra in vigore il 1° gennaio 2019 e resta in vigore fino al 31 dicembre 2019.

Bellinzona, 16 ottobre 2018

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: **Claudio Zali**

Il Cancelliere: **Arnoldo Coduri**

Approvato dal Dipartimento federale dell'interno il 19 novembre 2018.