

Articolo 33

## Centrali telefoniche

- <sup>1</sup> Alle centrali telefoniche e ai lavoratori in esse occupati si applica l'articolo 4 per tutta la notte e tutta la domenica nonché per il lavoro continuo.
- <sup>2</sup> Il capoverso 1 non è applicabile ai lavoratori che, al di fuori della prestazione di servizi esclusivamente telefonici, forniscono servizi commerciali come il telemarketing e la vendita di merci e prestazioni.
- <sup>3</sup> Sono considerate centrali telefoniche le aziende che forniscono telefonicamente informazioni, ricevono e trasmettono chiamate e ordini mediante una centrale.

### Campo d'applicazione (capoverso 3)

Le centrali telefoniche forniscono servizi che consistono nel dare informazioni telefoniche e nel ricevere e trasmettere chiamate e mandati. Fra queste centrali si annoverano in particolare le centrali per le chiamate d'emergenza in caso d'incidenti, le centrali per l'intervento dei servizi guasti ed emergenze, le centrali di chiamata dei tassi, i servizi alla clientela in caso di smarrimento della carta di credito e le centrali per lo smistamento delle telefonate della clientela.

Le disposizioni speciali non si applicano alle aziende che effettuano la vendita telefonica di merci o servizi (ad es. grandi magazzini, call-center, compagnie di assicurazione, ecc.) o che ricevono ordinazioni di merci o servizi per sé o su mandato di terzi (telemarketing).

### Disposizioni speciali applicabili (capoversi 1 e 2)

#### Articolo 4

Le centrali possono ordinare il lavoro notturno e il lavoro domenicale, per tutta la notte rispettivamente tutta la domenica, nonché il lavoro continuo, senza dover richiedere la relativa autorizzazione. Le altre disposizioni della legge sul lavoro concernenti il lavoro notturno, il lavoro domenicale e il lavoro continuo vanno invece rispettate. L'esenzione dall'obbligo d'autorizzazione non fa stato per i servizi telefonici a scopo prettamente commerciale come nel caso del telemarketing e della vendita di merci o prestazioni (si veda anche il commento dell'articolo 4).