



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

## Modifica del 20 aprile 2022

---

*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 ai decreti del Consiglio federale del 7 giugno 2018, del 16 gennaio 2020 e del 7 dicembre 2020<sup>1</sup>, sono dichiarate d'obbligatorietà generale:

<i>Art. 5.14</i>	Struttura salariale / funzioni
Livello 1a und 1b	Inbound/Outbound 1 <sup>st</sup> Level
Livello 2	Multiskill
Livello 3	Funzioni amministrative e sostenibili e per i lavoratori che hanno completato il loro 5° anno di servizio
Livello 4	Technical Specialist e 2 <sup>nd</sup> Level

Per i dipendenti assunti prima del 1° gennaio 2021 vale quanto segue: dopo 12 mesi di impiego nella stessa azienda (e indipendentemente dalla percentuale lavorativa degli impiegati), il salario corrisponde almeno al livello 2. Se il totale di tutte le assenze di un salariato durante il primo anno di servizio supera i 60 giorni di calendario, l'assegnazione del livello 2 si sposta di conseguenza secondo il periodo totale delle assenze.

Per i dipendenti assunti a partire dal 1° gennaio 2021, la classificazione è almeno al livello 1b dopo 12 mesi di impiego nella stessa azienda. Dopo altri 12 mesi di lavoro nella stessa azienda (e indipendentemente dalla percentuale di dipendenti occupati), essi vengono classificati almeno al livello 2. Tuttavia, se il totale di tutte le assenze di un dipendente nei primi due anni di servizio è superiore a 60 giorni di calendario, la classificazione nel livello 1b o nel livello 2 viene spostata di conseguenza.

<sup>1</sup> FF 2018 2853; 2020 873, 8315

Per operatrici/operatori per la comunicazione con la clientela AFC la classificazione si fa almeno sul livello 2 a partire dall'assunzione.

II

Il presente decreto entra in vigore il 1° giugno 2022 e ha effetto sino al 31 dicembre 2023.

20 aprile 2022

In nome del Consiglio federale svizzero:

Il presidente della Confederazione, Ignazio Cassis

Il cancelliere della Confederazione, Walter Thurnherr