



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

## Proroga e modifica del 7 dicembre 2020

---

*Il Consiglio federale svizzero  
decreta:*

### I

La validità dei decreti del Consiglio federale del 7 giugno 2018 e del 16 gennaio 2020<sup>1</sup> che conferiscono carattere obbligatorio generale al contratto collettivo di lavoro per il settore dei contact center e call center è prorogata.

### II

Le disposizioni modificate qui di seguito, menzionate nel contratto collettivo di lavoro per il settore dei contact center e call center, allegato ai decreti del Consiglio federale menzionati alla cifra I, sono dichiarate d'obbligatorietà generale:

*Art. 3.6 lett. h* (Disposizioni esecutive)

- h. Sanzioni: qualora la commissione paritetica accerti una violazione delle disposizioni del CCL, questa dovrà esortare il datore di lavoro colpevole ad adempiere ai propri obblighi senza indugio. La CP è legittimata a:
- emettere un avvertimento;
  - pronunciare le penali fino a un importo di 30'000 franchi per violazioni non pecuniarie da un lato e per violazioni pecuniarie dall'altro; nei casi di diritti pecuniar negati, se l'impresa documenta il pagamento a posteriori degli arretrati, la penale può ammontare fino al 50 % della prestazione dovuta, altrimenti fino al 160 %;
  - imporre i costi dei controlli e di procedimento a carico del datore di lavoro colpevole;

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

---

*Art. 5.5* Termini di disdetta e protezione dalla 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 solari);
- dopo il 1° anno di servizio, con un termine di disdetta di un mese per la fine di un mese;
- dopo il 50esimo anno di età, a partire dal 2° anno di servizio con un termine di disdetta di 3 mesi per la fine di un mese;

*Art. 5.9* Homeoffice

Homeoffice è il lavoro temporaneo da casa. Non c'è diritto all'Homeoffice, ma è volontario e richiede l'approvazione del diretto superiore responsabile. La concessione dell'Homeoffice non richiede un accordo scritto.

I dipendenti che lavorano nell'Homeoffice temporaneo devono essere messi sullo stesso piano dei dipendenti che non lavorano nell'Homeoffice per quanto riguarda le condizioni di lavoro e l'integrazione nei processi e nell'organizzazione del lavoro. Pertanto, l'indirizzo del datore di lavoro è sempre considerato come il luogo di lavoro ai sensi del contratto di lavoro individuale, il che garantisce che il salario e il diritto ai giorni festivi pagati possano essere ricavati dalla sede del datore di lavoro.

I dipendenti che lavorano nell'Homeoffice temporaneo sono tenuti a rispettare le stesse regole in materia di orari di lavoro, registrazione delle ore di lavoro, disponibilità e rispetto degli aspetti di sicurezza come quando lavorano in ufficio. L'orario di lavoro programmato deve essere rispettato.

*Art. 5.13* Salario

Il salario fisso è definito come salario di base<sup>2</sup> e non include le provvigioni e bonus eccetera. Il salario orario di base non include l'indennità di vacanze e dei giorni festivi.

<sup>2</sup> Per il Cantone di Ginevra, i salari minimi previsti qui di seguito sono applicabili, purché siano superiori al salario minimo previsto dalla Loi sur l'inspection et les relations du travail (LIRT).

Salario annuo, mensile (in caso di 12 stipendi mensili) e orario in CHF					
	Livello 1a	Livello 1b	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Svizzera orientale	45 288.–	47 124.–	48 960.–	50 184.–	55 080.–
	3 774.–	3 927.–	4 080.–	4 182.–	4 590.–
	20.74	21.58	22.42	22.98	25.22
Lago Lemano	49 020.–	51 006.–	52 992.–	54 312.–	59 616.–
	4 085.–	4 250.50	4 416.–	4 526.–	4 968.–
	22.45	23.35	24.26	24.87	27.30
Altipiano (Mittelland)	47 712.–	49 650.–	51 588.–	52 872.–	58 032.–
	3 976.–	4 137.50	4 299.–	4 406.–	4 836.–
	21.85	22.73	23.62	24.21	26.57
Svizzera nordoccidentale	51 000.–	53 064.–	55 128.–	56 508.–	62 016.–
	4 250.–	4 422.–	4 594.–	4 709.–	5 168.–
	23.35	24.30	25.24	25.87	28.40
Zurigo	51 084.–	53 154.–	55 224.–	56 604.–	62 124.–
	4 257.–	4 429.50	4 602.–	4 717.–	5 177.–
	23.39	24.34	25.29	25.92	28.45
Svizzera centrale	48 144.–	50 094.–	52 044.–	53 352.–	58 548.–
	4 012.–	4 174.50	4 337.–	4 446.–	4 879.–
	22.04	22.94	23.83	24.43	26.81
Ticino	42 840.–	44 676.–	46 512.–	48 960.–	53 244.–
	3 570.–	3 723.–	3 876.–	4 080.–	4 437.–
	19.62	20.46	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.

Accordi speciali possono essere concessi su richiesta per i dipendenti con capacità ridotta. Questi accordi speciali devono essere sottoposti precedentemente alla CP per ottenere l'autorizzazione.

*Art. 5.14*      Struttura salariale / funzioni

Livello 1a und 1b	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

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.

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

*Art. 5.18*      Giorni festivi

I giorni festivi federali, cantonali e d'uso per il luogo di lavoro valgono come giorni liberi retribuiti. Sono concessi almeno 8 giorni festivi pagati all'anno. I giorni festivi che cadono in un giorno non lavorativo non possono essere presi in considerazione successivamente.

*Art. 5.19*      Assenze retribuite

Matrimonio proprio	3 giorni
Decesso del coniuge / partner, dei figli, dei genitori, dei suoceri, dei fratelli	3 giorni
Decesso di altri familiari	1 giorno
Congedo paternità	fino al 31 dicembre 2021: 2 giorni; dal 1° gennaio 2022: 10 giorni
Reclutamento, ispezione, congedo dal servizio militare obbligatorio	fa stato la chiamata in servizio
Trasloco della propria abitazione	1 giorno ad anno solare
Cura di familiari malati nella propria casa data prova dell'effettivo bisogno	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 il 100 % del salario. I primi 2 giorni di calendario sono considerati giorni di carenza non pagati. I dipendenti contribuiscono al massimo alla 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. 5.21*      Congedo di maternità

Dal 2° anno di servizio compiuto il congedo maternità è di 16 settimane.

*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 3° giorno di assenza, va consegnato al superiore un certificato medico da inoltrare poi all'ufficio del personale.

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

*Art. 5.27*      Protezione della personalità e pari opportunità

Il datore di lavoro garantisce la tutela della privacy dei dipendenti sul posto di lavoro e la protezione dei dati personali. In particolare, i dipendenti hanno il diritto di prendere visione del proprio dossier personale e dei dati che li riguardano, memorizzati elettronicamente o in altro modo.

Il datore di lavoro promuove le pari opportunità. Adotta misure adeguate onde prevenire la discriminazione diretta e indiretta. A tal fine, il datore di lavoro designa delle persone di contatto interne per i dipendenti che si sentono svantaggiati o sessualmente discriminati. Inoltre, il datore di lavoro può designare un consulente esterno al quale i dipendenti possono rivolgersi gratuitamente e in forma anonima.

III

Il presente decreto entra in vigore il 1° gennaio 2021 e ha effetto sino al 31 dicembre 2023.

7 dicembre 2020

In nome del Consiglio federale svizzero:

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