



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

Modifica del 23 febbraio 2023

*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, del 7 dicembre 2020 e del 20 aprile 2022¹, sono dichiarate d'obbligatorietà generale:

Art. 5.13 Salario

Il salario fisso è definito come salario di base^{2,3} e non include le provvigioni e bonus eccetera. Il salario orario di base non include l'indennità di vacanze e dei giorni festivi.

	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	46 644.– 3 887.– 21.36	48 540.– 4 045.– 22.23	50 424.– 4 202.– 23.09	51 684.– 4 307.– 23.66	56 736.– 4 728.– 25.98
Lago Lemano	49 752.– 4 146.– 22.78	51 768.– 4 314.– 23.70	53 784.– 4 482.– 24.63	55 128.– 4 594.– 25.24	60 516.– 5 043.– 27.71
Altipiano (Mittelland)	49 140.– 4 095.– 22.50	51 144.– 4 262.– 23.42	53 136.– 4 428.– 24.33	54 456.– 4 538.– 24.93	59 772.– 4 981.– 27.37

¹ FF 2018 2853; 2020 873, 8315; 2022 1124

² 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).

³ Per il Cantone di Neuchâtel, i salari minimi previsti qui di seguito sono applicabili, purché siano superiori al salario minimo previsto dalla Loi cantonale neuchâtoise sur l'emploi et l'assurance-chômage (LEmpl).

Salario annuo, mensile (in caso di 12 stipendi mensili) e orario in CHF					
	Livello 1a	Livello 1b	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Svizzera nordoccidentale	51 768.– 4 314.– 23.70	53 856.– 4 488.– 24.66	55 956.– 4 663.– 25.62	57 360.– 4 780.– 26.26	62 952.– 5 246.– 28.82
Zurigo	51 852.– 4 321.– 23.74	53 952.– 4 496.– 24.70	56 052.– 4 671.– 25.66	57 456.– 4 788.– 26.31	63 060.– 5 255.– 28.87
Svizzera centrale	49 584.– 4 132.– 22.70	51 600.– 4 300.– 23.63	53 604.– 4 467.– 24.54	54 948.– 4 579.– 25.16	60 300.– 5 025.– 27.61
Ticino	43 488.– 3 624.– 19.91	45 348.– 3 779.– 20.76	47 208.– 3 934.– 21.62	49 692.– 4 141.– 22.75	54 048.– 4 504.– 24.75

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 st 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 nd Level

Dopo 12 mesi di lavoro presso la stessa azienda, i dipendenti devono essere classificati almeno al livello 1b. 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.

II

Il presente decreto entra in vigore il 1° aprile 2023 e ha effetto fino al 31 dicembre 2023.

2 marzo 2023

In nome del Consiglio federale svizzero:

Il presidente della Confederazione, Alain Berset

Il cancelliere della Confederazione, Walter Thurnherr

