

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

(del 12 febbraio 2020)

### 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);

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;

preso atto dei nuovi livelli salariali, validi dal 1° gennaio 2020, del contratto collettivo di lavoro nazionale del settore dei contact center e call center (CCL);

tenuto conto della decisione della Commissione tripartita del 27 settembre 2019 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. 102/2019 di venerdì 20 dicembre 2019 del CNLCC;

ritenuto che nel termine utile 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:**

L'allegato contratto normale di lavoro per gli operatori dei call center (CNLCC) è modificato e prorogato per un periodo di 3 anni, fino al 31 dicembre 2022.

Bellinzona, 12 febbraio 2020

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: **Christian Vitta**

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. 19.62
- Livello 2 (Multiskill) fr. 21.30
- Livello 3 (Tecnici specialisti e 2° livello) fr. 24.38

Dopo 12 mesi dalla data di assunzione l'inquadramento avviene almeno nel livello 2.

Per operatrici/operatori per la comunicazione con la clientela titolari di un 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 2022.

---

## **Decreto del Consiglio di Stato concernente il contratto normale di lavoro per gli impiegati di commercio nel settore della consulenza aziendale; proroga**

(del 12 febbraio 2020)

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

richiamato il contratto normale di lavoro per gli impiegati di commercio nel settore della consulenza aziendale entrato in vigore il 1° gennaio 2014 (BU 57/2013 del 15 novembre 2013) e prorogato il 9 novembre 2016 (BU 47/2016 dell'11 novembre 2016);

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;

preso atto della decisione della Commissione tripartita del 13 dicembre 2019 di proporre al Consiglio di Stato la proroga del contratto normale di lavoro con salari minimi vincolanti per gli impiegati di commercio nel settore della consulenza aziendale;

vista la pubblicazione nel Foglio ufficiale del Cantone Ticino n. 102/2019 di venerdì 20 dicembre 2019 del contratto normale di lavoro per gli impiegati di commercio nel settore della consulenza aziendale;

ritenuto che nel termine utile non sono state presentate osservazioni;

richiamati:

- il codice delle obbligazioni, segnatamente gli art. 360a e segg.;