

Decreto del Consiglio di Stato concernente il contratto normale di lavoro per i call centers (CNLCC)

(del 13 novembre 2013)

IL CONSIGLIO DI STATO DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO

richiamato il Contratto normale di lavoro per gli operatori dei call centers (CNLCC), entrato in vigore il 1. agosto 2007 (FU 56/2007), prorogato il 28 agosto 2009 (FU 68/2009), il 1. gennaio 2012 (FU 102/2011) e il 17 ottobre 2013 (BU 48/2012);

considerato che i controlli effettuati dall'Ufficio dell'ispettorato del lavoro durante la validità di questi contratti hanno evidenziato il perdurare della situazione di dumping salariale constatata all'origine;

vista la pubblicazione nel Foglio ufficiale del Cantone Ticino n. 78/2013 di venerdì 27 settembre 2013 del Contratto normale di lavoro (CNL) per i Call Centers;

richiamati:

- il Codice delle obbligazioni, segnatamente gli art. 360a e segg.,
- la legge federale concernente condizioni lavorative e salariali minime per lavoratori distaccati in Svizzera e misure collaterali dell'8 ottobre 1999, la relativa ordinanza, nonché la legge d'applicazione della legge federale concernente condizioni lavorative e salariali minime per lavoratori distaccati in Svizzera e misure collaterali dell'8 ottobre 1999 e della legge federale concernente i provvedimenti in materia di lotta contro il lavoro nero dell'11 marzo 2008 e il relativo regolamento;

preso atto della decisione della Commissione tripartita del 13 settembre 2013 di proporre al Consiglio di Stato l'estensione del campo d'applicazione del contratto normale di lavoro con salari minimi vincolanti per i Call Centers,

decreta:

L'entrata in vigore dell'estensione del Contratto normale di lavoro per i Call Centers è fissata al 1° gennaio 2014.

Bellinzona, il 13 novembre 2013

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: **P. Beltraminelli**

Il Cancelliere: **G. Gianella**

Allegato

Contratto normale di lavoro per gli operatori di Call Centers (CNLCC)

Le disposizioni evidenziate in grassetto hanno carattere obbligatorio.

**Campo di
applicazione**

Art. 1 Il contratto è applicabile a tutti i call centers (compresi i call center «in-house»), 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.

**Durata
del lavoro**

Art. 2 ¹La durata settimanale del lavoro è di 40 ore ripartite su 5 giorni (2080 ore annue; 173.3 al mese).

Il lavoratore, oltre alle usuali pause previste come tempo di riposo di cui all'art. 15 cpv. 1 LL, ha diritto a una compensazione in tempo di riposo pagato equivalente all'8.33% della durata del lavoro da lui svolto (es: 60' pagati di cui 55' lavorati). Il tempo di riposo compensativo deve essere accordato e ripartito nel corso della giornata in proporzione alle ore lavorate.

Il tempo di presenza sul posto di lavoro decorre dal momento in cui il lavoratore è a disposizione del datore di lavoro all'interno dell'azienda (dall'entrata) e non dal momento in cui il lavoratore avvia il PC secondo la procedura di log-in.

Lavoro
supplementare

Art. 3 È considerato lavoro supplementare il lavoro che eccede le 40 ore settimanali. Le ore supplementari danno diritto ad un supplemento del 25%.

Importo del
salario minimo

Art. 4 Salari orari minimi di base in CHF per operatore «outbound» e «inbound»:

– durante il periodo di prova (3 mesi) fr. 16.95
– dopo il periodo di prova fr. 19.50

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.

Adeguamento
al rincaro dei
salari minimi

Art. 5 I salari minimi saranno adeguati al 1° gennaio di ogni anno, sulla base dell'indice nazionale dei prezzi al consumo del mese di novembre. Le disposizioni relative sono pubblicate nel Foglio ufficiale del Cantone Ticino. Il salario è corrisposto alla fine di ogni mese di lavoro o al momento della cessazione del rapporto di lavoro. Al lavoratore è consegnato, per ogni periodo di paga, un conteggio salariale dettagliato.

Altre
disposizioni

Art. 6 Per tutte le altre disposizioni si rimanda ai disposti del CO come pure della LL.

Diritti acquisiti

Art. 7 Le disposizioni di salario e di lavoro vigenti al momento dell'entrata in vigore del presente contratto che fossero migliori di quelle previste da quest'ultimo, non potranno essere peggiorate.

Entrata in
vigore e durata

Art. 8 Il Consiglio di Stato stabilisce l'entrata in vigore del contratto normale di lavoro per i call centers «outbound» e «inbound», compresi i call center «inhouse» e per tutti gli operatori per la comunicazione con la clientela qualsiasi sia la struttura o l'azienda dove sono impiegati. Il contratto ha una validità di 3 anni.