

# **CONTRATTO NORMALE DI LAVORO PER GLI OPERATORI DEI CALL CENTERS (CNLCC)**

## **Premessa**

Richiamati il Contratto normale di lavoro per gli operatori dei call centers (CNLCC), entrato in vigore il 1° agosto 2007 (FU 56/2007) e il Contratto normale di lavoro per gli operatori dei call centers (CNLCC), entrato in vigore il 28 agosto 2009 (FU 68/2009);

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;

Ritenuto che gli abusi sono stati riscontrati, durante gli ultimi controlli, anche nei call center "in house" (fino ad ora esclusi dal campo di applicazione del CNLCC) ragione per cui appare giustificata l'estensione del contratto normale di lavoro anche a queste strutture e al personale da esse impiegato;

Visto pertanto che il presente contratto si applica ora a tutti i tipi di call center con sede nel Cantone Ticino, dove per call center ha da intendersi 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.

Il contratto normale di lavoro per gli operatori dei call centers (CNLCC) "outbound" e "inbound" viene pubblicato dalla Commissione tripartita in materia di libera circolazione delle persone nella formulazione seguente:

Le disposizioni evidenziate in grassetto avranno carattere obbligatorio.

Art. 1

### **Campo di applicazione**

**Il contratto è applicabile a tutti i call centers (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**

Art. 2

### **Durata del lavoro**

<sup>1</sup>La durata settimanale del lavoro è di 40 ore ripartite su 5 giorni (2080 ore annue; 173.3 al mese).

<sup>2</sup>Il lavoratore, oltre alle usuali pause previste come tempo di riposo di cui all'art. 15 cpv. 1 LL, ha diritto ad 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.

<sup>3</sup>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.

Art. 3

### **Lavoro supplementare**

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

Art. 4

### **Importo del salario minimo**

**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

Art. 5

### **Adeguamento al rincaro dei salari minimi**

**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.**

Art.6

### **Altre disposizioni**

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

Art. 7

### **Entrata in vigore e durata**

Il contratto normale di lavoro per gli operatori dei call centers "outbound" e "inbound" entra in vigore il 1. gennaio 2012 e ha una validità di 2 anni.

Per il Consiglio di Stato:

Il Presidente, **L. Sadis**

Il Cancelliere: **G. Gianella**

Bellinzona, 21 dicembre 2011