



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 16 agosto 2024

*Il Consiglio federale svizzero,
decreta:*

I

La validità dei decreti del Consiglio federale del 7 giugno 2018, del 16 gennaio 2020, del 7 dicembre 2020, del 20 aprile 2022, del 23 febbraio 2023 e del 9 agosto 2023¹ che conferiscono carattere obbligatorio generale al contratto collettivo di lavoro (CCL) per il settore dei contact center e call center, è prorogata con effetto fino al 31 dicembre 2027.

II

Il decreto del Consiglio federale del 7 giugno 2018² menzionato alla cifra I è modificato come segue (modifica del campo d'applicazione):

Art. 2, Cpv. 3

³ Le disposizioni del CCL dichiarate di obbligatorietà generale valgono per lavoratori delle imprese e parti di imprese secondo il capoverso 2.

Sono esclusi:

- a. i membri della direzione aziendale;
- b. i quadri;
- c. i capigruppo e supervisori.

Agli apprendisti si applicano le disposizioni del CCL dichiarate di obbligatorietà generale, ad eccezione dell'articolo 5.13 (salario).

¹ FF 2018 2853; 2020 873, 8315; 2022 1124; 2023 536, 1865

² FF 2018 2853

III

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 menzionati alla cifra I, sono dichiarate d'obbligatorietà generale:

Art. 3.3 Contributo CCL

Il datore di lavoro riscuote (mediante detrazione dal salario) dai collaboratori un contributo CCL di 20 franchi mensili per un grado di occupazione di 50 % o più e di 10 franchi per un'occupazione inferiore al 50 % risp. 2 franchi per gli apprendisti a favore del fondo paritetico.

I datori di lavoro devono versare alla Commissione Paritetica un contributo mensile di 5 franchi per dipendente (compresi gli apprendisti). Il contributo del datore di lavoro è limitato a un massimo di 3200 franchi per anno e per datore di lavoro.

Art. 3.5 Fondo paritetico

I contributi vengono impiegati per i seguenti scopi:

- Implementazione ed imposizione del CCL
- Esecuzione di controlli relativi all'osservanza del CCL
- Riscossione dei contributi (incasso)
- Divulgazione di informazioni giuridiche sulla dichiarazione di obbligatorietà generale a iscritti e soggetti esterni

...

Art. 5.1 Contratto di lavoro

Il datore di lavoro firma un contratto individuale di lavoro con tutti i lavoratori.

Il dipendente firma il contratto individuale di lavoro di proprio pugno. Il datore di lavoro può riprodurre meccanicamente le firme. La firma elettronica qualificata ai sensi dell'art. 14 cpv. 2^{bis} del Codice delle obbligazioni è equivalente alla firma di proprio pugno.

Il datore di lavoro fornirà al lavoratore una copia elettronica del CCL al momento della stipula del contratto individuale del lavoro. Il dipendente conferma la ricezione con la propria firma.

Il contratto individuale di lavoro come minimo regola:

- la funzione e il campo di attività;
- l'inizio del rapporto di lavoro risp. la durata nel caso di rapporti di lavoro a tempo determinato;
- il grado di occupazione;
- il salario di base e eventuali supplementi salariali;
- il luogo di lavoro.

Art. 5.7 Orario di lavoro

L'orario normale di lavoro dei dipendenti a tempo pieno ammonta in media a 42 ore settimanali per una settimana di 5 giorni (8.4 ore al giorno). In caso di altre esigenze aziendali la settimana lavorativa può essere estesa a 6 giorni, nel rispetto delle disposizioni legislative.

La pianificazione operativa compete al datore di lavoro. Nel farlo esso deve tenere conto delle esigenze dei dipendenti qualora le circostanze aziendali lo consentano. Se le circostanze aziendali lo consentono, si cercherà di garantire ai dipendenti a tempo pieno due fine settimana liberi al mese.

I reparti organizzativi comunicano il prima possibile gli orari di lavoro, al più tardi due settimane prima del turno programmato con cambio di orario.

Art. 5.9 Telelavoro

Il telelavoro è il lavoro temporaneo da casa.

Le aziende si impegnano a rendere possibile questa forma di lavoro complementare per i dipendenti. A condizione che l'attività individuale lo consenta e che non ci siano ragioni operative contrarie, i dipendenti possono utilizzare il telelavoro in consultazione con il superiore diretto responsabile.

I dipendenti che lavorano in telelavoro temporaneo devono essere messi sullo stesso piano dei dipendenti che non lavorano da casa 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 in telelavoro 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. 5.10 Indennità e supplementi

Le indennità per le ferie e per i giorni festivi sono calcolate sulla base del salario orario di base definito dall'articolo 5.13.

I supplementi, ad esempio per il lavoro straordinario, il lavoro notturno o il lavoro domenicale, sono calcolati sulla base del salario orario di base.

Art. 5.11 Indennità per lavoro notturno e domenicale

...

Per il lavoro domenicale irregolare, cioè per un massimo di 6 domeniche in un anno solare compresi i giorni festivi, il dipendente riceve un supplemento salariale del 50 %.

...

Art. 5.12 Indennità per il lavoro straordinario ordinato

La compensazione delle ore supplementare generalmente avviene attraverso la concessione di tempo libero della stessa durata. Laddove una compensazione non è possibile le ore supplementari prestate devono essere pagate al 100 % (senza supplemento).

...

Con l'accordo del singolo dipendente, il lavoro straordinario viene compensato entro un periodo di tempo adeguato con permessi della stessa durata. Se la compensazione non è possibile, tutte le ore di straordinario non compensate devono essere pagate con un supplemento del 25 %.

Art. 5.13 Salario

Il salario fisso è definito come salario di base^{3,4} 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	47 196.– 3 933.– 21.61	49 104.– 4 092.– 22.48	51 024.– 4 252.– 23.36	52 296.– 4 358.– 23.95	57 408.– 4 784.– 26.29
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)	49 476.– 4 123.– 22.65	51 480.– 4 290.– 23.57	53 484.– 4 457.– 24.49	54 828.– 4 569.– 25.10	60 180.– 5 015.– 27.55
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

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 neuchâteloise sur l'emploi et l'assurance-chômage (LEmpl).

⁴ 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 centrale	49 836.– 4 153.– 22.82	51 852.– 4 321.– 23.74	53 880.– 4 490.– 24.67	55 224.– 4 602.– 25.29	60 624.– 5 052.– 27.76
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

Per gli anni dal 2025 al 2027, si applicano i salari minimi elencati nell'allegato.

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 Inbound/Outbound 1st Level nel 1° anno di servizio

Livello 1b Inbound/Outbound 1st Level nel 2° anno di servizio

Livello 2 Multiskill e per tutti i dipendenti dal 3° anno di servizio in poi

Livello 3 Funzioni amministrative e sostenibili e personale qualificato (AFC)
e per tutti i dipendenti dal 6° anno di servizio

Livello 4 Technical Specialist e 2nd Level

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.

Per i dipendenti con retribuzione oraria, il supplemento per i giorni festivi è del 3.2 %.

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
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 per evento risp. al massimo 10 giorni per anno solare

Art. 5.20 Versamento del salario in caso di malattia e infortunio

Il datore di lavoro stipula un'assicurazione collettiva d'indennità giornaliera per inabilità lavorativa dovuta a malattia, che garantisce la continuazione del pagamento dello stipendio per 730 giorni all'80 % dello stipendio lordo con un periodo di attesa di massimo 180 giorni. Durante il periodo di attesa, il datore di lavoro deve pagare il 100 % dello stipendio. In caso di malattia, i primi due giorni di assenza sono considerati giorni di carenza non pagati.

I dipendenti contribuiscono al massimo la 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 e paternità

Il congedo di maternità è di 16 settimane ed è retribuito all'80 %.

...

Art. 5.27 Protezione della personalità in generale

Il rapporto di lavoro deve essere basato sul rispetto e sulla tolleranza. I dipendenti non possono essere discriminati, direttamente o indirettamente, in base del loro genere, all'età, alla provenienza, alla lingua e alla cultura o al livello di occupazione. Tutte le parti coinvolte devono dare il loro contributo in tal senso. I datori di lavoro devono garantire il mantenimento dell'integrità personale dei propri dipendenti sul luogo di lavoro. Devono obbligare i propri dipendenti a rispettare la dignità delle donne e degli uomini sul posto di lavoro, in particolare per quanto riguarda l'integrità sessuale. I datori di lavoro devono rispettare e proteggere la personalità dei dipendenti e garantire un'adeguata tutela della salute tenendo conto dell'ergonomia.

I dipendenti possono rivolgersi a una persona di fiducia in caso di disaccordo con l'azienda. Ciò vale in particolare per le violazioni dei dritti della personalità da parte di superiori o altri dipendenti, segnatamente per le molestie sessuali e il mobbing.

Art. 5.28 Parità

I datori di lavoro assicurano che tutti i dipendenti siano trattati allo stesso modo negli annunci di lavoro, nell'assunzione, nell'assegnazione dei compiti, nella definizione delle condizioni di lavoro, nella retribuzione, nella formazione e nel perfezionamento, nella promozione e nel licenziamento.

I dipendenti hanno diritto alla parità di retribuzione per un lavoro di pari valore, indipendentemente dal sesso o dalla nazionalità. La progettazione e l'attuazione dei sistemi salariali non devono portare a discriminazioni. I datori di lavoro devono rendere il settore dei contact e call center attraente per le donne, in base alle loro possibilità operative, e facilitare il loro ritorno alla vita lavorativa. Quando si tratta di opportunità di promozione, i dipendenti, che siano di sesso femminile o maschile, devono essere tenuti in pari considerazione.

Allegato I

Per gli anni 2025, 2026 e 2027 dovranno essere rispettati seguenti salari minimi^{5,6}:

al 01.04.2025	Livello 1a	Livello 1b	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Svizzera orientale	47 748.– 3 979.– 21.86	49 680.– 4 140.– 22.75	51 612.– 4 301.– 23.63	52 908.– 4 409.– 24.23	58 080.– 4 840.– 26.59
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)	49 824.– 4 152.– 22.81	51 840.– 4 320.– 23.74	53 856.– 4 488.– 24.66	55 212.– 4 601.– 25.28	60 600.– 5 050.– 27.75
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	50 076.– 4 173.– 22.93	52 104.– 4 342.– 23.86	54 132.– 4 511.– 24.79	55 488.– 4 624.– 25.41	60 912.– 5 076.– 27.89
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

⁵ Per il Cantone di Neuchâtel, i salari minimi previsti qui di seguito sono applicabili, purché siano superiori al salario minimo previsto dalla Loi cantonale neuchâteloise sur l'emploi et l'assurance-chômage (LEmpl).

⁶ 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).

al 01.04.2026	Livello 1a	Livello 1b	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Svizzera orientale	48 312.– 4 026.– 22.12	50 268.– 4 189.– 23.02	52 224.– 4 352.– 23.91	53 532.– 4 461.– 24.51	58 764.– 4 897.– 26.91
Lago Lemano	49 752.– 4 146.– 22.78	53 768.– 4 314.– 23.70	53 784.– 4 482.– 24.63	55 128.– 4 594.– 25.24	60 516.– 5 043.– 27.71
Altipiano (Mittelland)	50 160.– 4 180.– 22.97	52 188.– 4 349.– 23.90	54 228.– 4 519.– 24.83	55 584.– 4 632.– 25.45	61 008.– 5 084.– 27.93
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	50 328.– 4 194.– 23.04	52 368.– 4 364.– 23.98	54 408.– 4 534.– 24.91	55 764.– 4 647.– 25.53	61 212.– 5 101.– 28.03
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

al 01.04.2027	Livello 1a	Livello 1b	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Svizzera orientale	48 888.– 4 074.– 22.38	50 868.– 4 239.– 23.29	52 848.– 4 404.– 24.20	54 168.– 4 514.– 24.80	59 460.– 4 955.– 27.23
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)	50 508.– 4 209.– 23.13	52 560.– 4 380.– 24.07	54 600.– 4 550.– 25.00	55 968.– 4 664.– 25.63	61 440.– 5 120.– 28.13
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	50 580.– 4 215.– 23.16	52 632.– 4 386.– 24.10	54 684.– 4 557.– 25.04	56 040.– 4 670.– 25.66	61 524.– 5 127.– 28.17
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

IV

Il presente decreto entra in vigore il 1° ottobre 2024 e ha effetto fino al 31 dicembre 2027.

16 agosto 2024

In nome del Consiglio federale svizzero:

La presidente della Confederazione, Viola Amherd
Il cancelliere della Confederazione, Viktor Rossi