
Decreto del Consiglio di Stato concernente il Contratto normale di lavoro per i Call Centers (CNLCC)

(del 17 ottobre 2012)

IL CONSIGLIO DI STATO DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO

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

ritenuto che gli abusi sono stati riscontrati, durante i primi due anni di validità del contratto anche nei call centers «in house» (prima esclusi dal campo di applicazione del CNLCC) ragione per cui è stata decisa l'estensione del contratto normale di lavoro anche a queste strutture e al personale da esse impiegato;

rilevato che molti operatori per la comunicazione con la clientela sfuggono tuttavia ancora all'applicazione del CNLCC attualmente in vigore in quanto impiegati in strutture o aziende la cui attività preponderante non è quella di call center;

considerata la necessità di estendere l'applicabilità del CNLCC - ora applicabile 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 - a tutti gli operatori per la comunicazione con la clientela qualsiasi sia la struttura o l'azienda dove sono impiegati;

vista la pubblicazione nel Foglio ufficiale del Cantone Ticino n. 76/2012 di venerdì 21 settembre 2012 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 14 settembre 2012 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 2013.

Bellinzona, 17 ottobre 2012

Per il Consiglio di Stato

Il Presidente: **M. Borradori**

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).

²Il 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.

³Il 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 rincarare 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 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 entra in vigore con la pubblicazione sul Bollettino ufficiale da parte del Consiglio di Stato e rimane in vigore fino al 31 dicembre 2013.