

Contratto collettivo di lavoro per il settore dei contact center e call center

1° gennaio 2021 – 31 dicembre 2023

contactswiss

Kolumbanstrasse 2
CH-9008 San Gallo

callnet.ch
Swiss Contact Center Association

Flurstrasse 93
CH-8047 Zürich

syndicom

Sindacato dei media
e della comunicazione
Monbijoustrasse 33
CH-3001 Berna



contactswiss

callnet.ch
Swiss Contact Center Association

syndicom

Contratto collettivo di lavoro per il settore dei contact center e call center

1° gennaio 2021 – 31 dicembre 2023

Note legali

Editore	Commissione paritetica del settore dei contact e call center c/o syndicom, Monbijoustrasse 33, Casella postale, 3001 Berna
Realizzazione	komform GmbH, Liebefeld, www.komform.ch
Foto	Shutterstock
Stampa	gndruck AG
Edizione	100 copie Berna, gennaio 2021

tra

contactswiss – associazione padronale dei
contact center e call center e
callnet.ch – Swiss Contact Center Association
da una parte

e

syndicom – sindacato dei media e della comunicazione
dall'altra

Zurigo, 15 settembre 2020 / Versione 6.4

Indice

1. Principio	5		
2. Disposizioni generali	6		
2.1. Campo d'applicazione del CCL	7		
3. Partenariato sociale	7		
3.1. Obiettivi e scopi	7		
3.2. Dichiarazione di obbligatorietà generale	7		
3.3. Contributo CCL	8		
3.4. Gestione del contributo CCL	8		
3.5. Fondo paritetico	8		
3.6. Disposizioni esecutive	9		
4. Disposizioni inerenti al diritto delle obbligazioni	13		
4.1. Principio	13		
4.2. Obbligo e partenariato sociale	13		
4.3. Piano sociale	14		
4.4. Trattative salariali	14		
4.5. Tribunale arbitrale	15		
4.6. Rappresentanza del personale	15		
5. Disposizioni normative	16		
5.1. Contratto di lavoro	16		
5.2. Periodo di prova	16		
5.3. Rapporti di lavoro a tempo determinato	16		
5.4. Fine del rapporto di lavoro	16		
5.5. Termini di disdetta	17		
5.6. Attestato di lavoro	17		
5.7. Orario di lavoro	18		
5.8. Pausa	18		
5.9. Homeoffice	18		
5.10. Indennità di salario e di tempo	19		
5.11. Indennità per lavoro serale, notturno e domenicale	19		
5.12. Indennità per il lavoro straordinario ordinato	19		
5.13. Salario	20		
5.14. Struttura salariale / funzioni	21		
5.15. Assegni per i figli e di formazione	22		
5.16. Spese	22		
5.17. Ferie	22		
5.18. Giorni festivi	22		
5.19. Assenze retribuite	23		
5.20. Versamento del salario in caso di malattia e infortunio	23		
5.21. Congedo di maternità	24		
5.22. Informazione / certificato medico	24		
5.23. Servizio militare, protezione civile o servizio civile	24		
5.24. Morte del lavoratore	25		
5.25. Perfezionamento professionale	26		
5.26. Permessi sindacali	26		
5.27. Protezione della personalità e pari opportunità	26		
6. Entrata in vigore e durata della convenzione	27		
Allegato	29		

1. Principio

Le parti contraenti sono convinte che il modo migliore per affrontare le sfide future che attendono il settore dei contact center sia condividere dei principi comuni nell'ambito di un vero partenariato sociale. A questo scopo, e nell'intento di mantenere la piena occupazione nonché la pace del lavoro nel settore dei contact center, esse si impegnano a sostenersi a vicenda secondo il principio della buona fede.

I collaboratori non possono essere penalizzati né direttamente né indirettamente a causa di caratteristiche personali come sesso, origine, lingua ecc., e soprattutto non per via dello stato civile, della situazione familiare o di una gravidanza. Il divieto di discriminazione vale in special modo per le candidature, per l'assunzione, per l'affidamento delle mansioni, per la fissazione delle condizioni di lavoro, per la retribuzione, per la formazione e per il perfezionamento, per le promozioni e per i licenziamenti. Non costituiscono discriminazione delle misure adeguate messe in atto per raggiungere una reale equiparazione. Il datore di lavoro vigila sulla salvaguardia dell'integrità personale dei propri dipendenti sul posto di lavoro. Esso obbliga i propri collaboratori a rispettare la dignità di uomini e donne sul posto di lavoro, specialmente dal punto di vista sessuale.

Le parti contrattuali rispettano la libertà sindacale. Quest'ultima non può essere violata tramite l'esecuzione di questo contratto collettivo di lavoro (libertà d'appartenenza o di non appartenenza ad una delle associazioni di categoria contraenti).

2. Disposizioni generali

Le disposizioni dichiarate d'obbligatorietà generale sono evidenziate nel testo del contratto collettivo di lavoro (CCL) in verde.

I collaboratori non possono essere penalizzati né direttamente né indirettamente a causa di caratteristiche personali come sesso, origine, lingua ecc., e soprattutto non per via dello stato civile, della situazione familiare o di una gravidanza. Il divieto di discriminazione vale in special modo per le candidature, per l'assunzione, per l'affidamento delle mansioni, per la fissazione delle condizioni di lavoro, per la retribuzione, per la formazione e per il perfezionamento, per le promozioni e per i licenziamenti. Non costituiscono discriminazione delle misure adeguate messe in atto per raggiungere una reale equiparazione. Il datore di lavoro vigila sulla salvaguardia dell'integrità personale dei propri dipendenti sul posto di lavoro. Esso obbliga i propri collaboratori a rispettare la dignità di uomini e donne sul posto di lavoro, specialmente dal punto di vista sessuale.

Le parti contrattuali rispettano la libertà sindacale. Quest'ultima non può essere violata tramite l'esecuzione di questo contratto collettivo di lavoro (libertà d'appartenenza o di non appartenenza ad una delle associazioni di categoria contraenti).

2.1. Campo d'applicazione del CCL

- 1. L'obbligatorietà generale fa stato su tutto il territorio svizzero.**
- 2. Le disposizioni dichiarate di obbligatorietà valgono direttamente per tutte le imprese o parti di imprese (datori di lavoro) del settore dei contact center e call center con più di 20 lavoratori, compreso impiegati non sottoposti. Quel settore comprende imprese o parti di imprese che offrono prestazioni di contact center (inbound, outbound; back-office, e-Mail, chat, altri canali di comunicazione) per terzi.**
- 3. Le disposizioni del CCL dichiarate di obbligatorietà valgono per gli impiegati delle imprese e parti di imprese secondo il paragrafo 2.**
Sono esclusi:
 - membri della direzione aziendale
 - quadri
 - teamleader e supervisor
- 4. Il presente decreto entra in vigore il 1° gennaio 2021 e ha effetto sino al 31 dicembre 2023.**

3. Partenariato sociale

3.1. Obiettivi e scopi

Nell'interesse dei partner contrattuali il presente CCL persegue i seguenti scopi: determinare, corresponsabilmente, delle condizioni di lavoro e d'impiego in linea con i tempi, garantire i posti di lavoro nonché lo sviluppo sociale ed economico del settore in Svizzera, assicurare l'equiparazione e il pari trattamento dei lavoratori, perseguire un partenariato duraturo, consolidare la collaborazione tra le parti contraenti e fissare delle misure per gestire e superare i conflitti.

3.2. Dichiarazione di obbligatorietà generale

Le parti contrattuali aspirano all'obbligatorietà generale per il presente contratto collettivo di lavoro.

3.3. Contributo CCL

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

3.4. Gestione del contributo CCL

I contributi CCL vengono versati in un fondo che viene amministrato in maniera paritetica dalle parti contraenti del CCL.

3.5. Fondo paritetico

Dal fondo possono essere finanziati l'esecuzione di questo CCL e dei contributi al perfezionamento di collaboratori (formazione professionale di base esclusa) che sono assoggettati al campo d'applicazione personale dichiarato d'obbligatorietà generale.

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
- Diarie e spese dei membri della commissione paritetica
- Spese di amministrazione e per il segretariato correlate a queste attività
- Traduzione e stampa del CCL
- Spese per la formazione e il perfezionamento professionale e sindacale, congedo sindacale
- Spese per salute e sicurezza sul posto di lavoro
- Spese per l'esecuzione delle misure collaterali alla libera circolazione delle persone
- Rimborso di contributi a datori di lavoro e dipendenti organizzati
- Sussidi a syndicom per saldare i costi amministrativi e per l'esecuzione, oltre che per i lavori esecutivi preventivi

3.6. Disposizioni esecutive

Le parti contraenti del presente CCL saranno competenti ai fini dell'applicazione e dell'esecuzione del presente contratto collettivo di lavoro nei confronti dei relativi datori di lavoro nazionali e stranieri e dei loro dipendenti assoggettati nonché per la conciliazione delle divergenze di opinione o di controversie.

a) **Costituzione di una commissione paritetica: per l'applicazione e l'esecuzione del CCL esiste una commissione paritetica (CP).**

Le parti contrattuali del presente CCL nominano una commissione paritetica (CP) nella forma giuridica di un'associazione, che dovrà agire quale organo di controllo su un piano paritetico.

b) **Funzioni e competenze della CP: la CP ha i compiti e le competenze seguenti:**

- **lo svolgimento di controlli dei salari (tramite il canale di corrispondenza e/o in azienda) e controlli nei cantieri nonché di indagini in merito ai rapporti di lavoro presso i datori di lavoro. La commissione può effettuare tali controlli e indagini mediante incarico a terzi;**
- **mediare in caso di divergenza di opinioni tra datore di lavoro e lavoratori in relazione alla classificazione della classe salariale;**
- **consentire, su richiesta preventiva, una deroga al salario minimo per dipendenti con capacità ridotta;**
- **rappresentare gli interessi della CP come definiti dal CCL dinanzi ai tribunali civili;**
- intervenire in caso di controversie tra datore di lavoro e lavoratori in relazione alla sicurezza sul lavoro e all'assistenza sanitaria;
- emettere regolamenti sui processi ad essa affidati, sul suo funzionamento e sull'utilizzo dei fondi raccolti nell'ambito del CCL;

Le divergenze di opinioni ovvero le controversie dovranno essere trattate senza indugio dalla CP.

- c) Possibilità di ricorso: si dovrà raggiungere un accordo. Qualora nessun accordo possa essere raggiunto, sarà possibile rivolgersi al tribunale arbitrale mediante ricorso.
- d) Costituzione del tribunale arbitrale: le parti contrattuali del CCL dovranno nominare un tribunale arbitrale. Il tribunale arbitrale sarà composto da un membro in funzione di presidente, che sarà nominato congiuntamente dalle parti contrattuali. Inoltre, sarà presente un membro proveniente da ciascuna parte del datore di lavoro e dei dipendenti, che sarà designato inderogabilmente dalla rispettiva parte contrattuale.
- Qualora debbano essere risolte divergenze di opinione tra un datore di lavoro o tra i dipendenti e la CP, questi dovranno accordarsi entro 10 giorni sulla composizione del tribunale arbitrale.
- e) Competenza del tribunale arbitrale: il tribunale arbitrale sarà competente ai fini del:
- giudizio sulle divergenze di opinione ovvero sulle controversie tra le parti contrattuali del CCL nei casi in cui la CP non riesca ad accordarsi;
 - giudizio delle deliberazioni della CP nei confronti dei datori di lavoro e/o dei lavoratori coinvolti;
 - rimostranze della CP nei confronti dei datori di lavoro coinvolti.
- f) Procedimento del tribunale arbitrale: il procedimento del tribunale arbitrale richiama le norme del Codice di procedura civile svizzero. La sede viene stabilita nel luogo della CP. Le decisioni del tribunale arbitrale sono definitive e non possono essere impugnate.
- g) Udienza pubblica: durante la procedura presso la CP e il tribunale arbitrale, dovrà essere evitata ogni discussione pubblica sull'andamento e sul contenuto delle negoziazioni. Nel caso in cui siano coinvolte le associazioni dei partner contrattuali del CCL, verrà consentita una obiettiva informazione ai membri.

- h) Sanzioni: qualora la commissione paritetica accerti una violazione delle disposizioni del CCL, questa dovrà esortare il datore di lavoro colpevole ad adempiere ai propri obblighi senza indugio. La CP è legittimata a:
- emettere un avvertimento;
 - pronunciare le penali fino a un importo di 30'000 franchi per violazioni non pecuniarie da un lato e per violazioni pecuniarie dall'altro; nei casi di diritti pecuniari negati, se l'impresa documenta il pagamento a posteriori degli arretrati, la penale può ammontare fino al 50% della prestazione dovuta, altrimenti fino al 160%;
 - imporre i costi dei controlli e di procedimento a carico del datore di lavoro colpevole;
- comunicare alle autorità interessate e/o agli uffici competenti le violazioni del presente CCL.

- i) Calcolo della penale convenzionale: la penale convenzionale dovrà essere valutata, in primo luogo, in modo che il datore di lavoro colpevole si asterrà dal commettere in futuro violazioni del presente CCL.

L'importo della penale convenzionale viene calcolato in base all'insieme di tutte le condizioni secondo i seguenti criteri:

- l'ammontare dell'importo delle prestazioni in denaro trattate ingiustamente dal datore di lavoro ai suoi dipendenti;
- la natura della violazione di norme previste dal contratto collettivo di lavoro non a livello monetario;
- se la violazione viene commessa una o più volte (inclusa la recidiva) oppure in base alla gravità della violazione delle disposizioni ai sensi del contratto collettivo di lavoro;
- le dimensioni dell'azienda (datore di lavoro);
- la disponibilità dell'impresa a cooperare, in particolare, nell'ambito dei controlli salariali;
- la condizione in base alla quale il datore di lavoro colpevole, nel frattempo, ha già adempiuto ai propri obblighi in tutto o in parte.

- j) Qualora il controllo sugli orari di lavoro (registrazione della durata del lavoro) di un datore di lavoro non corrisponda a uno standard che consente un efficiente controllo, o, se l'importo delle prestazioni dovute per un periodo più lungo non può essere valutato più precisamente per altri motivi, di cui è responsabile l'azienda. La commissione paritetica, in base alle dimensioni dell'azienda, potrà imporre una penale convenzionale fino ai 30'000 franchi e in casi gravi, la penale potrà ammontare fino a 100'000 franchi.
- k) Qualora la CP ritenesse che un datore di lavoro abbia violato il CCL, questi viene dichiarato non conforme al CCL. La CP sarà pertanto competente a deliberare sulla conformità al CCL.
- l) **Pagamento della penale: le penali imposte nonché tutti i costi dei controlli e procedurali dovranno essere corrisposti alla CP entro 30 giorni. La CP devolgerà gli importi per l'esecuzione e l'applicazione del presente CCL. Eventuali eccedenze saranno assegnate al fondo paritetico.**
- m) Nel caso di un vuoto contrattuale, essa adotta le misure necessarie per garantire la rimessa in vigore del CCL nel più breve tempo possibile.

4. Disposizioni inerenti al diritto delle obbligazioni

4.1. Principio

Nell'interesse di mantenere la pace del lavoro, di promuovere una buona intesa tra datore di lavoro e lavoratori nonché di curare la collaborazione tra le parti contraenti, queste ultime si ritengono corresponsabili del trattamento e del regolamento delle condizioni di lavoro dei dipendenti.

4.2. Obbligo e partenariato sociale

In conformità all'articolo 357b del Codice delle obbligazioni (CO) le parti contraenti concordano di avere un diritto comune rispetto all'osservanza di questo contratto verso i datori di lavoro e lavoratori assoggettati.

syndicom è riconosciuto dai datori di lavoro come partner di contatto e di negoziazione. I datori di lavoro riconoscono anche i diritti sindacali ai sensi della Costituzione federale svizzera e si impegnano a mantenere tali diritti nelle loro aziende. In particolare, rispettano la libertà di associazione, la libertà di riunione e la libertà di opinione e di informazione dei dipendenti e del sindacato.

Per l'attuazione di questi diritti e libertà, syndicom può essere invitato dai dipendenti a partecipare alle riunioni del personale dell'azienda. Ciò deve essere comunicato con almeno tre giorni di anticipo all'ufficio competente dell'azienda. Alle riunioni del personale partecipa solo il personale (convocate dal personale). In accordo con l'azienda, syndicom ha accesso ai locali del personale. syndicom si preoccupa di non ostacolare inutilmente le attività dell'azienda.

4.3. Piano sociale

Se vengono pronunciati o prospettati dei licenziamenti in massa o licenziamenti in gran numero (50 dipendenti) rispettivamente dei trasferimenti in altre sedi – non per motivi legati alla persona del collaboratore – vanno intraprese in tempo delle trattative con syndicom sulla stipulazione di un piano sociale al fine di alleviare o evitare ripercussioni negative sui dipendenti in questione.

In caso di licenziamenti per motivi economici, chiusure e trasferimenti d'impresa con almeno 50 interessati, l'azienda è tenuta a elaborare tempestivamente un piano sociale per iscritto volto ad alleviare le difficoltà sul piano sociale ed economico delle persone licenziate.

Le negoziazioni relative al piano sociale devono essere portate avanti con i dipendenti interessati. Può essere coinvolta in maniera consultiva la commissione paritetica del CCL su richiesta sia dell'azienda che dei dipendenti.

Lavoratori occupati per un progetto specifico a tempo determinato e il cui rapporto di lavoro si conclude con la fine del progetto non sono colpiti da questa disposizione.

4.4. Trattative salariali

Ogni parte contraente del CCL può richiedere delle trattative su degli adeguamenti salariali nelle fasce di funzione fino al 30 settembre di ogni anno con entrata in vigore dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Eventuali trattative salariali tra le parti contraenti avvengono sempre nel terzo trimestre. I criteri per i negoziati salariali (adeguamento dei salari) sono il progresso della produttività, il risultato economico, la situazione sul mercato, eventuali disuguaglianze salariali tra i sessi come anche l'evoluzione del costo della vita (inflazione). Ogni anno le parti contraenti CCL negoziano un adeguamento salariale. L'adeguamento del salario avviene sul salario di base individuale.

Se le parti contrattuali CCL non trovano un accordo, ogni parte può adire il tribunale arbitrale entro il 31 gennaio.

Per il rincaro fa riferimento l'indice nazionale dei prezzi al consumo (IPC) del mese di ottobre.

4.5. Tribunale arbitrale

Nel caso di una controversia tra le parti contraenti queste ultime si adoperano al fine di trovare un accordo tramite negoziati immediati. Se non viene raggiunto nessun accordo, la decisione sarà presa da un tribunale arbitrale. Le parti nominano i propri giudici.

Il collegio arbitrale si compone di almeno tre membri. La presidenza viene nominata di comune accordo dalle parti contrattuali. Per il resto le parti contrattuali sono rappresentate in maniera paritetica nel collegio arbitrale. I costi della procedura verranno sostenuti dalle parti contraenti in base alla decisione sulle spese.

4.6. Rappresentanza del personale

In base alle disposizioni giuridiche i dipendenti hanno il diritto di costituire una rappresentanza del personale e sono sostenuti dal datore di lavoro. I membri della rappresentanza del personale sono eletti fra tutti i dipendenti in occasione di elezioni generali e libere, ed esercitano i loro diritti di partecipazione in seno all'azienda.

5. Disposizioni normative

5.1. Contratto di lavoro

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

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

5.2. Periodo di prova

I primi tre mesi dell'assunzione valgono come periodo di prova. Può essere concordato per iscritto un periodo di prova più breve.

In conformità all'art. 335b cpv. 3 CO il periodo di prova viene prolungato nel caso sussista un effettivo accorciamento dello stesso dovuto a malattia, infortunio o per l'adempimento di un obbligo giuridico non volontario (p.e. servizio militare).

5.3. Rapporti di lavoro a tempo determinato

I rapporti di lavoro a tempo determinato vengono computati ai fini del calcolo della durata dell'assunzione, salvo che sia in corso un'interruzione da oltre dodici mesi. Se un rapporto di lavoro a tempo determinato, o parecchi rapporti di lavoro a tempo determinato sommati, durano più di 12 mesi, valgono i termini di disdetta secondo l'articolo 5.5.

5.4. Fine del rapporto di lavoro

La disdetta deve avvenire per iscritto.

5.5. Termini di disdetta

Il rapporto di lavoro a tempo indeterminato può essere disdetto da entrambe le parti nel rispetto dei seguenti termini di disdetta:

- durante il periodo di prova con un termine di disdetta di 7 giorni per una data qualunque
- decorso il periodo di prova con un termine di disdetta di un mese (giorni solari)er
- dopo il 1° anno di servizio con un termine di disdetta di un mese per la fine di un mese
- dopo il 50esimo anno di età a partire dal 2° anno di servizio con un termine di disdetta di 3 mesi per la fine di un mese

- per i dipendenti che sono membri di un comitato aziendale o di un settore di una delle parti contraenti dalla parte dei dipendenti e che sono registrati come tali presso il datore di lavoro, il termine contrattuale di disdetta è prolungato di 3 mesi.

I membri degli organi di rappresentanza del personale, i membri degli organi di rappresentanza dei dipendenti nel consiglio di amministrazione di una cassa pensione e i dipendenti che sono membri di un comitato aziendale o di settore e che sono registrati come tali presso il datore di lavoro, non possono essere licenziati durante il loro mandato o un anno dopo la fine del loro mandato a causa della loro regolare attività di rappresentanza dei dipendenti, né possono subire altri svantaggi.

5.6. Attestato di lavoro

In ogni momento il lavoratore può richiedere al datore di lavoro un attestato che descriva il tipo e la durata del rapporto di lavoro nonché le prestazioni e la condotta del dipendente.

Su richiesta del collaboratore, l'attestato si deve limitare soltanto a descrivere il tipo e la durata del rapporto di lavoro.

L'attestato di lavoro va rilasciato in maniera non codificata.

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.

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

5.8. Pausa

Il lavoro giornaliero va interrotto con una pausa di almeno 30 minuti. Su un orario lavorativo di oltre 9 ore la pausa ammonta a un'ora.

Nel caso di un lavoro davanti ad un monitor vengono applicate le direttive CFSL.

Bisogna avere riguardo delle esigenze aziendali.

5.9. Homeoffice

Homeoffice è il lavoro temporaneo da casa. Non c'è diritto all'Homeoffice, ma è volontario e richiede l'approvazione del diretto superiore responsabile. La concessione dell'Homeoffice non richiede un accordo scritto.

I dipendenti che lavorano nell'Homeoffice temporaneo devono essere messi sullo stesso piano dei dipendenti che non lavorano nell'Homeoffice 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 nell'Homeoffice 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.

5.10. Indennità di salario e di tempo

I supplementi per le ferie e per i giorni festivi sono calcolati 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.

5.11. Indennità per lavoro serale, notturno e domenicale

Valgono le disposizioni giuridiche.

5.12. Indennità per il lavoro straordinario ordinato

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

Il lavoro straordinario viene retribuito con un supplemento salariale di un quarto della paga oraria. Siamo in presenza di lavoro straordinario laddove l'orario massimo di lavoro fissato dalla legge è stato superato.

5.13. Salario

Il salario fisso è definito come salario di base 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	45'288.- 3'774.- 20.74	47'124.- 3'927.- 21.58	48'960.- 4'080.- 22.42	50'184.- 4'182.- 22.98	55'080.- 4'590.- 25.22
Lago Lemano¹	49'020.- 4'085.- 22.45	51'006.- 4'250.50 23.35	52'992.- 4'416.- 24.26	54'312.- 4'526.- 24.87	59'616.- 4'968.- 27.30
Altipiano (Mittelland)	47'712.- 3'976.- 21.85	49'650.- 4'137.50 22.73	51'588.- 4'299.- 23.62	52'872.- 4'406.- 24.21	58'032.- 4'836.- 26.57
Svizzera nord-occidentale	51'000.- 4'250.- 23.35	53'064.- 4'422.- 24.30	55'128.- 4'594.- 25.24	56'508.- 4'709.- 25.87	62'016.- 5'168.- 28.40
Zurigo	51'084.- 4'257.- 23.39	53'154.- 4'429.50 24.34	55'224.- 4'602.- 25.29	56'604.- 4'717.- 25.92	62'124.- 5'177.- 28.45
Svizzera centrale	48'144.- 4'012.- 22.04	50'094.- 4'174.50 22.94	52'044.- 4'337.- 23.83	53'352.- 4'446.- 24.43	58'548.- 4'879.- 26.81
Ticino	42'840.- 3'570.- 19.62	44'676.- 3'723.- 20.46	46'512.- 3'876.- 21.30	48'960.- 4'080.- 22.42	53'244.- 4'437.- 24.38

Svizzera orientale: AR, AI, GL, GR, SG, SH, TG.
Lago Lemano:¹ 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.

¹ Le disposizioni di legge in materia di salario minimo nel Cantone di Ginevra devono essere rispettate, anche se il CCL definisce condizioni di lavoro più sfavorevoli.

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.

I datori di lavoro che, ai sensi dell'articolo 13a della legge sulla parità dei sessi, sono tenuti a verificare la parità salariale mediante analisi salariali, devono coinvolgere i rappresentanti dei dipendenti nell'analisi salariale e nella verifica ai sensi dell'articolo 13f della legge sulla parità dei sessi, se nell'impresa esiste un comitato del personale ai sensi della legge sulla partecipazione. Ai sensi dell'articolo 13g della legge sulla parità dei sessi, essi informano non solo i dipendenti, ma anche le parti contraenti dalla parte dei dipendenti, dei risultati della verifica e delle misure appropriate adottate per eliminare eventuali disparità salariali tra i sessi entro tre mesi dal ricevimento del rapporto d'ispezione.

5.14. Structure salariale / fonctions

Livello 1a e 1b	Inbound / Outbound 1st Level
Livello 2	Multiskill
Livello 3	Funzioni amministrative e sostenibili
Livello 4	Technical Specialist e 2nd Level

Per i dipendenti assunti prima del 1.1.2021 vale quanto segue: dopo 12 mesi di impiego nella stessa azienda (e indipendentemente dalla percentuale lavorativa degli impiegati), il salario corrisponde almeno al livello 2. Se il totale di tutte le assenze di un salariato durante il primo anno di servizio supera i 60 giorni di calendario, l'assegnazione del livello 2 si sposta di conseguenza secondo il periodo totale delle assenze.

Per i dipendenti assunti a partire dal 1.1.2021, la classificazione è almeno al livello 1b dopo 12 mesi di impiego nella stessa azienda. Dopo altri 12 mesi di lavoro nella stessa azienda (e indipendentemente dalla percentuale di dipendenti occupati), essi vengono classificati almeno al livello 2. Tuttavia, se il totale di tutte le assenze di un dipendente nei primi due anni di servizio è superiore a 60 giorni di calendario (per anno di servizio), la classificazione nel livello 1b o nel livello 2 viene spostata di conseguenza.

Per operatrici/operatori per la comunicazione con la clientela AFC la classificazione si fa almeno sul livello 2 a partire dall'assunzione.

5.15. Assegni per i figli e di formazione

Per il diritto e l'importo degli assegni famigliari fa fede il luogo di lavoro e le relative direttive cantonali.

5.16. Spese

L'azienda rimborsa al dipendente le spese che esso sostiene nell'ambito dell'attività lavorativa.

5.17. Ferie

Il lavoratore ha diritto alle seguenti ferie annuali:

- fino al compimento del 20esimo anno di età 25 giorni lavorativi, dal 21esimo anno di età 20 giorni lavorativi.
- Per ogni anno di servizio completato al collaboratore viene concesso un ulteriore giorno di ferie fino a raggiungere un massimo di 25 giorni.

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.

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
Congedo paternità ²	fino al 31.12.2021 2 giorni; dal 1.1.2022: 10 giorni
Reclutamento, ispezione, congedo dal in servizio 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

5.20. Versamento del salario in caso di malattia e infortunio

Per le sue prestazioni il datore di lavoro stipula un'assicurazione collettiva per l'indennità giornaliera per malattia su 730 giorni all'80%, con un periodo di attesa di massimo 180 giorni. Durante il periodo di attesa il datore di lavoro ha il dovere di pagare 100% del salario. I primi 2 giorni di calendario 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.

² Le disposizioni di legge in materia di congedo di paternità devono essere rispettate, anche se il CCL definisce condizioni di lavoro più sfavorevoli.

5.21. Congedo di maternità

Dal 2° anno di servizio completato, il congedo di maternità è di 16 settimane.

Per il 1° e il 2° anno di servizio e per il resto delle disposizioni relative al congedo di maternità si applicano le disposizioni di legge.

5.22. Informazione / certificato medico

Le assenze vanno comunicate immediatamente ai superiori.

In caso di assenze a causa di malattia o infortunio, a partire dal 3° giorno di assenza, va consegnato al superiore un certificato medico da inoltrare poi all'ufficio del personale.

In casi eccezionali e giustificati, il datore di lavoro può richiedere un certificato medico già dal primo giorno di assenza e/o ordinare una visita presso un medico di fiducia.

5.23. Servizio militare, protezione civile o servizio civile

5.23.1. Formazione di base

Valgono le disposizioni di legge: durante la formazione di base obbligatoria le prestazioni verranno orientate secondo la LIPG in vigore corrispondente al conteggio della cassa di compensazione cantonale.

5.23.2. Servizio civile e militari in ferma continuata

Il servizio civile generalmente viene equiparato al servizio militare. Per il versamento del salario in caso di malattia valgono gli stessi diritti e la stessa durata come per la scuola reclute in conformità alla LIPG.

Per le prestazioni di servizi militari volontari (corso alpino, corso sciistico, gare ecc.), a meno che non vengano eccezionalmente conteggiate come ferie, il collaboratore non ha diritto al versamento del salario, ma solo ad eventuali prestazioni di indennità di perdita di guadagno.

5.23.3. Restanti obblighi di servizio

Per tutte le restanti prestazioni obbligatorie (corsi ripetuti) verrà versato il 100% del salario durante 30 giorni solari in un anno solare.

5.23.4. Equiparazione degli obblighi di servizio

La protezione civile come anche il servizio militare o Croce Rossa prestato da appartenenti femminili all'esercito vengono equiparati all'obbligo di servizio militare. L'indennizzo viene corrisposto in base alla LIPG secondo il conteggio della cassa di compensazione cantonale.

5.23.5. Prestazioni IPG

Le prestazioni IPG spettano al datore di lavoro per l'entità del versamento del salario.

5.24. Morte del lavoratore

Se il lavoratore lascia un/a coniuge, un/a partner di un'unione domestica registrata o di un concubinato, dei figli minorenni oppure altre persone al loro posto nei confronti dei quali il lavoratore soddisfa un obbligo di mantenimento, gli aventi diritto ricevono un sesto del salario annuale lordo.

5.25. Perfezionamento professionale

L'obiettivo dello sviluppo professionale è quello di mantenere l'occupazione dei dipendenti. Ciò richiede un orientamento comune di disponibilità all'apprendimento e di impegno personale dei dipendenti, tenendo conto delle esigenze dell'azienda, che derivano dalla strategia aziendale e dagli obiettivi aziendali.

Lo sviluppo professionale comprende la formazione e la formazione continua dei dipendenti che mantengono e sviluppano le competenze e le potenzialità esistenti. L'azienda incoraggia e motiva i propri dipendenti e li sostiene in modo appropriato, metodicamente, finanziariamente e/o nel tempo. I dipendenti si assumono la responsabilità del proprio sviluppo e sono pronti a dare il proprio contributo.

5.26. Permessi sindacali

Ad un membro eletto di un comitato aziendale o di divisione di syndicom viene concesso ad anno solare il tempo effettivo e comunque non oltre 4 giorni di congedo per le attività sindacali. Ai restanti membri del sindacato viene concesso fino a 1 giorno per anno solare per partecipare alla conferenza aziendale o di divisione. Il finanziamento avviene attraverso il fondo paritetico.

5.27. Protezione della personalità e pari opportunità

Il datore di lavoro garantisce la tutela della privacy dei dipendenti sul posto di lavoro e la protezione dei dati personali. In particolare, i dipendenti hanno il diritto di prendere visione del proprio dossier personale e dei dati che li riguardano, memorizzati elettronicamente o in altro modo.

Il datore di lavoro promuove le pari opportunità. Adotta misure adeguate onde prevenire la discriminazione diretta e indiretta. A tal fine, il datore di lavoro designa delle persone di contatto interne per i dipendenti che si sentono svantaggiati o sessualmente discriminati. Inoltre, il datore di lavoro può designare un consulente esterno al quale i dipendenti possono rivolgersi gratuitamente e in forma anonima.

6. Entrata in vigore e durata della convenzione

Questo contratto collettivo di lavoro entra in vigore il 1° gennaio 2021 e varrà fino al 31 dicembre 2023. Esso può essere disdetto da una parte contraente tramite lettera raccomandata per la fine dell'anno nel rispetto del termine di disdetta di sei mesi. Se il contratto non viene disdetto esso verrà automaticamente rinnovato per un altro anno.

Le parti contrattuali possono chiedere eventuali revisioni contrattuali in ogni momento.

Zurigo, 15 settembre 2020

Per contactswiss

Christian Ecknauer
Resp. finanze contactswiss

Sonja Kappenthuler
assessore contactswiss

Per callnet.ch

Samuel Ryter
Resp. finanze e diritto callnet.ch

Per il sindacato syndicom

Giorgio Pardini
Responsabile ICT syndicom

Daniel Hügli
Segretario centrale ICT syndicom

Allegato: Disposizioni attuative sul salario minimo e i giorni di ferie e i giorni festivi risp. indennità, valido con il 1° gennaio 2021

Calcolo delle indennità di ferie e festività

Il diritto a giorni festivi retribuiti viene definito ai sensi dell'art. 5.18. in base al numero di festività in uso nel luogo che nel contratto individuale di lavoro viene stabilito come luogo di lavoro dei lavoratori. Sono considerati giorni festivi retribuiti per il luogo in questione quelle festività che – anche in considerazione del giorno della festa nazionale – sono parificate alle domeniche secondo la legislazione cantonale e comunale ai sensi della legge sul lavoro (art. 20a, cpv. 1). Per i lavoratori che lavorano temporaneamente in telelavoro, per quanto riguarda il diritto ai giorni festivi viene considerato come luogo di lavoro la sede dell'azienda / della filiale per cui lavorano.

Il diritto a festività retribuite si riduce tuttavia del numero di giorni festivi che in un determinato anno cadono in un giorno non lavorativo.

A seconda del diritto a giorni di ferie e giorni festivi di un collaboratore, un orario di lavoro annuo dà luogo a diverse indennità di ferie e festività, v. i tre esempi seguenti:

Orario di lavoro annuo totale	Ore	Giorni	%	
Totale	2'184.0	260	112.07%	100.00%
Ferie	168.0	20	8.62%	7.69%
Festivi	67.2	8	3.45%	3.08%
Orario di lavoro annuo effettivo	1'948.8	232	100.00%	89.23%

Orario di lavoro annuo totale	Ore	Giorni	%	
Totale	2'184.0	260	114.54%	100.00%
Ferie	210.0	25	11.01%	9.62%
Festivi	67.2	8	3.52%	3.08%
Orario di lavoro annuo effettivo	1'906.8	227	100.00%	87.31%

Orario di lavoro annuo totale	Ore	Giorni	%	
Totale	2'184.0	260	116.07%	100.00%
Ferie	210.0	25	11.16%	9.62%
Festivi	92.4	11	4.91%	4.23%
Orario di lavoro annuo effettivo	1'881.6	224	100.00%	86.15%

Di conseguenza le indennità di ferie e festività valide si calcolano come segue:

- **Indennità ferie in %** = numero di giorni festivi ÷ (260 - (numero di giorni di ferie + numero di giorni festivi) x 100
- **Indennità festività in %** = numero di giorni festivi ÷ (260 - (numero di giorni di ferie + numero di giorni festivi) x 100

Calcolo delle indennità di ferie e festività

Queste indennità devono essere aggiunte come segue al salario di base:

	Salario orario base (esclusi giorni di ferie e giorni festivi) secondo l'art. 5.13.
+	Salario orario base x indennità di ferie in %
+	Salario orario base x indennità di festività in %
=	Salario orario (inclusi giorni di ferie e giorni festivi)

Calcolo dei salari minimi, se un'azienda definisce un orario di lavoro settimanale inferiore alle 42 ore

Se in un'azienda viene definito un orario di lavoro annuo più basso rispetto a quanto definito nell'art. 5.7. del CCL (52 settimane x 42 ore la settimana = 2'184 ore), per l'azienda in questione si applicano i salari mensili e annui minimi definiti nell'articolo 5.13. in una misura ridotta in corrispondenza, ovvero ad es. in caso di un orario di lavoro settimanale di 40 ore (52 settimane x 40 ore = 2'080 ore) solo in una percentuale del 95.24% (2'080 ore / 2'184 = 0.95238).

Calcolo del salario orario base

I salari orari base, come vengono definiti nell'art. 5.13. del CCL, si calcolano con la formula:

- Salari orari base = salario annuo ÷ orari di lavoro annuo totale

Calcolo dei salari minimi, se viene corrisposta una 13ª mensilità

Per aziende che corrispondono una 13ª mensilità:

- Salario mensile = salario annuo ÷ 13
- **A** = salario orario base (esclusi giorni di ferie e giorni festivi, inclusa 13ª mensilità) = salario orario minimo secondo art. 5.13. del CCL = salario annuo ÷ orario di lavoro annuo totale

A	Salario orario base (esclusi giorni di ferie e giorni festivi, inclusa 13ª mensilità) secondo l'art. 5.13.
+	A x indennità ferie in %
+	A x indennità festivi in %
B =	Salario orario (inclusi giorni di ferie e giorni festivi, inclusa 13ª mensilità)

A	Salario orario base (esclusi giorni di ferie e giorni festivi, inclusa 13ª mensilità) secondo l'art. 5.13.
-	13ª mensilità = B ÷ 13
C =	Salario orario (esclusi giorni di ferie e giorni festivi, esclusa 13ª mensilità)

C	Salario orario (esclusi giorni di ferie e giorni festivi, esclusa 13ª mensilità)
+	A x indennità ferie in %
+	A x indennità festivi in %
+	13ª mensilità = B ÷ 13
B =	Salario orario (inclusi giorni di ferie e giorni festivi, inclusa 13ª mensilità)