

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

1º luglio 2018 – 31 dicembre 2020



**contactswiss**

 **callnet.ch™**  
Swiss Contact Center Association

 **syndicom**

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

1º luglio 2018 – 31 dicembre 2020

## 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](http://www.komform.ch)

**Foto** Shutterstock

**Stampa** GDZ AG, Zurigo

**Edizione** 100 copie

Berna, dicembre 2018

# Indice

<b>1. Principio</b>	<b>5</b>	
<b>2. Disposizioni generali</b>	<b>6</b>	
2.1. Campo d'applicazione del CCL	6	
<b>3. Partenariato sociale</b>	<b>6</b>	
3.1. Obiettivi e scopi	6	
3.2. Dichiarazione di obbligatorietà generale	7	
3.3. Contributo CCL	7	
3.4. Gestione del contributo CCT	7	
3.5. Fondo paritetico	7	
3.6. Disposizioni esecutive	8	
<b>4. Disposizioni inerenti al diritto delle obbligazioni</b>	<b>11</b>	
4.1. Principio	11	
4.2. Obbligo	11	
4.3. Piano sociale	11	
4.4. Trattative salariali	12	
4.5. Tribunale arbitrale	12	
4.6. Rappresentanza del personale	13	
<b>5. Disposizioni normative</b>		<b>13</b>
5.1. Contratto di lavoro		13
5.2. Periodo di prova		13
5.3. Rapporti di lavoro a tempo determinato		14
5.4. Fine del rapporto di lavoro		14
5.5. Termini di disdetta		14
5.6. Attestato di lavoro		14
5.7. Orario di lavoro		15
5.8. Pausa		15
5.9. Orario di lavoro settimanale massimo		15
5.10. Indennità di salario e di tempo		15
5.11. Indennità per lavoro serale, notturno e domenicale		15
5.12. Indennità per il lavoro straordinario ordinato		16
5.13. Salario		16
5.14. Struttura salariale / funzioni		17
5.15. Assegni per i figli e di formazione		17
5.16. Spese		17
5.17. Ferie		17
5.18. Giorni festivi		17
5.19. Assenze retribuite		18
5.20. Versamento del salario in caso di malattia e infortunio		18
5.21. Congedo di maternità		18
5.22. Informazione / certificato medico		19
5.23. Servizio militare, protezione civile o servizio civile		19
5.24. Morte del lavoratore		20
5.25. Perfezionamento professionale		20
5.26. Permessi sindacali		20
<b>6. Entrata in vigore e durata della convenzione</b>		<b>21</b>

## **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 civico, 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.

### 2.1. Campo d'applicazione del CCL

1. Il CCL vale per tutta la Svizzera.
2. Le disposizioni del CCL 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 i dipendenti 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 valgono per lavoratori da imprese e parti di imprese secondo il paragrafo 2.

Sono esclusi:

- membri della direzione aziendale
- quadri
- teamleader e supervisori

4. La dichiarazione d'obbligatorietà generale entra in vigore il 1° luglio 2018 ed è valida fino al 31 dicembre 2020.

## 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 CCT

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) Designazione 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 avrà le funzioni e competenze seguente:**

- lo svolgimento di controlli contabili dei salari e controlli nei cantieri nonché di indagini in merito ai rapporti di lavoro presso i datori di lavoro. La commissione potrà effettuare tali controlli e indagini mediante incarico a terzi;
- intervenire in caso di divergenza di opinioni tra datore di lavoro e lavoratori in relazione alla classificazione della classe salariale;
- intervenire in caso di controversie tra datore di lavoro e lavoratori in relazione alla sicurezza sul lavoro e all'assistenza sanitaria;

**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;
- rimozioni 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 proseguiti.**

**g) Udienza pubblica: nel corso dei procedimenti avanti la CP ovvero il tribunale arbitrale, all'udienza pubblica dovrà essere evitata ogni discussione sull'andamento e sul contenuto delle negoziazioni. Nel caso in cui siano coinvolte le associazioni dei partner contrattuali soggetti CCL, verrà consentita una obiettiva informazione agli iscritti.**

- 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;
  - annunciare una penale fino a un importo di 30'000 franchi; nei casi di privazione di richieste in denaro, la penale potrà raggiungere la prestazione dovuta;
  - 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) Commisurazione della penale:** la penale 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 viene calcolato in base all'insieme di tutte le condizioni secondo i seguenti criteri:
- l'ammontare dell'importo delle prestazioni in denaro dovute 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 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 i controlli sugli orari di lavoro (rilevamento orari di lavoro) di un datore di lavoro non corrispondano a uno standard che consentisse un efficiente controllo, la commissione paritetica potrà imporre obbligatoriamente una penale fino ai 30'000 franchi in base alle dimensioni dell'azienda. In casi gravi, delle penali potranno essere imposte fino ai 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 di procedimento dovranno essere corrisposte alla CP entro 30 giorni. La CP devolverà gli importi per l'esecuzione e l'applicazione del presente CCL. Eventuali ecedenze saranno assegnate al fondo paritetico.**

## 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

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.

### 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 i cui rapporto di lavoro si conclude con la fine del progetto non sono colpiti di questa disposizione.

#### **4.4. Trattative salariali**

Ogni parte contraente 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 3. trimestre. I criteri per i negoziati salariali (adeguamento dei salari) sono il progresso della produttività, il risultato economico, la situazione sul mercato 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.

### **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 rsp. 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 insieme, 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 5° anno di servizio con un termine di disdetta di 3 mesi per la fine di un mese

### **5.6. Attestato di lavoro**

In ogni momento il lavoratore può richiedere al datore di lavoro un attestato che descrive 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. Orario di lavoro settimanale massimo**

Valgono le disposizioni di legge.

### **5.10. Indennità di salario e di tempo**

Esempio di conversione del salario mensile in paga oraria:  
Salario annuale  $\div$  2184 ore = paga oraria

### **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**

Lo stipendio base viene inteso come salario di base (incluse le indennità di ferie e festive ai fini del calcolo della paga oraria), ma senza provvigioni, incentivi ecc.

Gli stipendi mensili si calcolano con un divisore di 12 relativo allo stipendio annuale, gli stipendi ad ora con un divisore di 182 relativo allo stipendio mensile.

### **Stipendio annuale in franchi**

	<b>Livello 1</b>	<b>Livello 2</b>	<b>Livello 3</b>	<b>Livello 4</b>
Svizzera orientale	44'400	48'000	49'200	54'000
Lago Lemano	48'048	51'944	53'243	58'437
Altipiano (Mittelland)	46'775	50'568	51'832	56'889
Svizzera nordoccidentale	49'989	54'042	55'393	60'797
Zurigo	50'074	54'134	55'488	60'901
Svizzera centrale	47'194	51'021	52'297	57'399
Ticino	42'000	45'600	48'000	52'200

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.

## **5.14. Structure salariale / fonctions**

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

Dopo 12 mesi d'assunzione l'inquadramento si fa al meno sul livello 2.

Per operatrici/operatori per la comunicazione con la clientela AFC l'inquadramento si fa al meno sul livello 2 a partire dell'assunzione.

## **5.15. Assegni per i figli e di formazione**

Per il diritto e l'importo degli assegni familiari 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 20. anno di età 25 giorni lavorativi, dal 21. anno di età 20 giorni lavorativi.

Per ogni anno di servizio completato al collaboratore viene concesso un ulteriore giorno di ferie fino ad arrivare ad 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.

## **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
Nascita di un figlio proprio	2 giorni
Reclutamento militare	secondo l'effettivo impiego di tempo
Ispezione, rilascio dal servizio militare obbligatorio	1/2 giornata
Trasloco della propria abitazione	1 giorno ad anno solare
Cura di familiari malati nella propria casa, dietro dimostrazione 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 dipendenti contribuiscono per 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.

## **5.21. Congedo di maternità**

Valgono le disposizioni giuridiche.

## **5.22. Informazione / certificato medico**

Le assenze vanno comunicate immediatamente ai superiori. In caso di assenze di oltre 3 giorni a causa di malattia o infortunio al superiore va consegnato un certificato medico da inoltrare poi all'ufficio del personale.  
Il datore di lavoro può richiedere un certificato medico già dal 1. 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 continua**

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 di croce rossa prestato da appartenenti femminili all'esercito vengono equiparati all'obbligo di servizio militare. L'indennizzo viene corrisposto secondo la LIPG in vigore 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**

Il datore di lavoro incentiva e sostiene i collaboratori al fine di allestrarli a mantenere la mobilità professionale e la capacità di stare sul mercato del lavoro. L'obiettivo dell'aggiornamento professionale è ampliare le competenze professionali, personali e sociali.

#### **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 ad 1 giorno ad anno solare per partecipare alla conferenza aziendale o di divisione. Il finanziamento avviene attraverso il fondo paritetico.

### **6. Entrata in vigore e durata della convenzione**

Questo contratto collettivo di lavoro entra in vigore il 1. settembre 2015 e varrà fino al 31 marzo 2019. La dichiarazione d'obbligatorietà generale entra in vigore il 1° luglio 2018 ed è valida fino al 31 dicembre 2020. 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.

#### **Per contactswiss**

**Peter Weigelt**  
Presidente

**Milo Stössel**  
Vice-presidente

#### **Per CallNet.ch**

**Dieter Fischer**  
Presidente

**Rémon Elsten**  
Vice-presidente

#### **Per il sindacato syndicom**

**Giorgio Pardini**  
Responsabile settore ICT

**Daniel Hügli**  
Segretario centrale

Versione base firmata a Berna il 1° settembre 2015  
Versione 4 firmata a Berna il 29 settembre 2017

**contactswiss**

Kolumbanstrasse 2  
Casella postale 148  
CH-9008 San Gallo

 **callnet.ch™**

Swiss Contact Center Association

Pfadacher 5  
Casella postale  
CH-8623 Wetzikon

 **syndicom**

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