

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. IV

COSTO MEDIO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE AGGIUDICATARIE DI SERVIZI DI CALL CENTER

GENNAIO 2018

| Livello | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5s | 6 | 7 | Q |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| A - Retribuzione Tabellare | | | | | | | | | |
| Minimo | 9.145,68 | 10.785,24 | 12.157,20 | 13.278,36 | 14.727,84 | 15.414,96 | 18.088,92 | 20.316,24 | 20.316,24 |
| Contingenza | 6.135,12 | 6.168,36 | 6.192,84 | 6.213,96 | 6.252,96 | 6.252,96 | 6.323,88 | 6.370,92 | 6.370,92 |
| EDR | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 |
| Anzianità (4 scatti) | | 1.033,92 | 1.115,52 | 1.170,24 | 1.226,88 | 1.226,88 | 1.348,80 | 1.475,04 | 1.475,04 |
| Elem. Retrib./Inden. di funzione | | | | | | | | 712,68 | 1.177,56 |
| Elem. Garanzia Retrib. - EGR | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 |
| A- TOTALE | 15.664,76 | 18.371,48 | 19.849,52 | 21.046,52 | 22.591,64 | 23.278,76 | 26.145,56 | 29.258,84 | 29.723,72 |
| B - Oneri Aggiuntivi | | | | | | | | | |
| 13^ Mensilità | 1.283,73 | 1.509,29 | 1.632,46 | 1.732,21 | 1.860,97 | 1.918,23 | 2.157,13 | 2.416,57 | 2.455,31 |
| Festività dom (2 gg.) | 98,75 | 116,10 | 125,57 | 133,25 | 143,15 | 147,56 | 165,93 | 185,89 | 188,87 |
| B - TOTALE | 1.382,48 | 1.625,39 | 1.758,03 | 1.865,46 | 2.004,12 | 2.065,79 | 2.323,06 | 2.602,46 | 2.644,18 |
| C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali | | | | | | | | | |
| Inps - 29,38% | 5.008,48 | 5.875,08 | 6.348,30 | 6.731,54 | 7.226,23 | 7.446,23 | 8.364,08 | 9.360,85 | 9.509,69 |
| Inail - 0,404% | 68,87 | 80,79 | 87,29 | 92,56 | 99,37 | 102,39 | 115,01 | 128,72 | 130,77 |
| C - TOTALE | 5.077,35 | 5.955,87 | 6.435,59 | 6.824,10 | 7.325,60 | 7.548,62 | 8.479,09 | 9.489,57 | 9.640,46 |
| D - Altri Oneri | | | | | | | | | |
| TFR | 1.243,50 | 1.461,99 | 1.581,30 | 1.677,92 | 1.802,65 | 1.858,11 | 2.089,53 | 2.340,84 | 2.378,36 |
| Previdenza Complementare (1,2% - Adesione 100%) | 200,26 | 235,45 | 254,66 | 270,22 | 290,31 | 299,24 | 336,51 | 376,98 | 383,03 |
| Assistenza Sanitaria Integrativa | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 |
| D - TOTALE | 1.549,36 | 1.803,04 | 1.941,56 | 2.053,75 | 2.198,56 | 2.262,96 | 2.531,64 | 2.823,42 | 2.866,99 |
| TOTALE COSTO ANNUO | 23.673,95 | 27.755,78 | 29.984,71 | 31.789,83 | 34.119,92 | 35.156,12 | 39.479,36 | 44.174,29 | 44.875,35 |
| COSTO MEDIO ORARIO (1) | 16,95 | 19,88 | 21,47 | 22,77 | 24,43 | 25,18 | 25,42 | 28,44 | 28,90 |
| COSTO MEDIO MINUTO (2) | 0,3364 | 0,3944 | 0,4260 | 0,4517 | 0,4848 | 0,4995 | | | |

| | |
|---|-------------|
| Ore annue teoriche (40 ore x 52,2 settimane) | 2088 |
| Ore annue mediamente non lavorate: | |
| Ferie (gg.20) | 160 |
| Festività Abolite (gg.4) | 32 |
| Festività (gg. 10) | 80 |
| Malattia, maternità, permessi, infortuni - 7,5% | 139 |
| ROL (72 ore) | 72 |
| Formazione e permessi D.L.vo 81/08 (gg. 6,5) | 52 |
| Totale ore non lavorate | 535 |
| Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q | 1553 |
| Ore annue mediamente lavorate | 1396 |
| Pause Videoterminale (valori medi) | 157 |
| Ore effettive (valori medi) | 1173 |

(1) - Determinato considerando anche le pause videoterminale previste per legge per i livelli 2,3,4,5 e 5s

(2) - Determinato considerando le ore effettive in relazione ai livelli di servizio medi

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. IV

COSTO MEDIO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE AGGIUDICATARIE DI SERVIZI DI CALL CENTER

LUGLIO 2018

| Livello | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5s | 6 | 7 | Q |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| A - Retribuzione Tabellare | | | | | | | | | |
| Minimo | 9.294,72 | 10.961,16 | 12.355,44 | 13.494,60 | 14.967,84 | 15.666,24 | 18.384,12 | 20.647,20 | 20.647,20 |
| Contingenza | 6.135,12 | 6.168,36 | 6.192,84 | 6.213,96 | 6.252,96 | 6.252,96 | 6.323,88 | 6.370,92 | 6.370,92 |
| EDR | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 |
| Anzianità (4 scatti) | | 1.033,92 | 1.115,52 | 1.170,24 | 1.226,88 | 1.226,88 | 1.348,80 | 1.475,04 | 1.475,04 |
| Elem. Retrib./Inden. di funzione | | | | | | | | 712,68 | 1.177,56 |
| Elemento Garanzia Retrib. - EGR | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 |
| Elemento Retributivo separato - ERS | 74,52 | 87,96 | 99,12 | 108,12 | 120,00 | 125,64 | 147,60 | 165,48 | 165,48 |
| A- TOTALE | 15.888,32 | 18.635,36 | 20.146,88 | 21.370,88 | 22.951,64 | 23.655,68 | 26.588,36 | 29.755,28 | 30.220,16 |
| B - Oneri Aggiuntivi | | | | | | | | | |
| 13^ Mensilità | 1.302,36 | 1.531,28 | 1.657,24 | 1.759,24 | 1.890,97 | 1.949,64 | 2.194,03 | 2.457,94 | 2.496,68 |
| Festività dom (2 gg.) | 100,18 | 117,79 | 127,48 | 135,33 | 145,46 | 149,97 | 168,77 | 189,07 | 192,05 |
| B - TOTALE | 1.402,54 | 1.649,07 | 1.784,72 | 1.894,57 | 2.036,43 | 2.099,61 | 2.362,80 | 2.647,01 | 2.688,73 |
| C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali | | | | | | | | | |
| Inps - 29,38% | 5.080,06 | 5.959,57 | 6.443,50 | 6.835,39 | 7.341,49 | 7.566,90 | 8.505,85 | 9.519,79 | 9.668,63 |
| Inail - 0,404% | 69,86 | 81,95 | 88,60 | 93,99 | 100,95 | 104,05 | 116,96 | 130,91 | 132,95 |
| C - TOTALE | 5.149,91 | 6.041,51 | 6.532,11 | 6.929,38 | 7.442,45 | 7.670,96 | 8.622,81 | 9.650,70 | 9.801,58 |
| D - Altri Oneri | | | | | | | | | |
| TFR | 1.256,03 | 1.476,78 | 1.597,96 | 1.696,10 | 1.822,82 | 1.879,23 | 2.114,34 | 2.368,65 | 2.406,18 |
| Previdenza Complementare (1,2% - Adesione 100%) | 203,17 | 238,88 | 258,53 | 274,44 | 294,99 | 304,14 | 342,27 | 383,44 | 389,48 |
| Assistenza Sanitaria Integrativa | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 |
| Welfare Aziendale | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 |
| D - TOTALE | 1.684,79 | 1.941,26 | 2.082,09 | 2.196,14 | 2.343,41 | 2.408,98 | 2.682,21 | 2.977,69 | 3.021,26 |
| TOTALE COSTO ANNUO | 24.125,57 | 28.267,20 | 30.545,80 | 32.390,97 | 34.773,93 | 35.835,23 | 40.256,18 | 45.030,68 | 45.731,74 |
| COSTO MEDIO ORARIO (1) | 17,28 | 20,24 | 21,87 | 23,20 | 24,90 | 25,66 | 25,92 | 29,00 | 29,45 |
| COSTO MEDIO MINUTO (2) | 0,3428 | 0,4016 | 0,4340 | 0,4602 | 0,4941 | 0,5092 | | | |

| | |
|---|-------------|
| Ore annue teoriche (40 ore x 52,2 settimane) | 2088 |
| Ore annue mediamente non lavorate: | |
| Ferie (gg.20) | 160 |
| Festività Abolite (gg.4) | 32 |
| Festività (gg. 10) | 80 |
| Malattia, maternità, permessi, infortuni - 7,5% | 139 |
| ROL (72 ore) | 72 |
| Formazione e permessi D.L.vo 81/08 (gg. 6,5) | 52 |
| Totale ore non lavorate | 535 |
| Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q | 1553 |
| Ore annue mediamente lavorate | 1396 |
| Pause Videoterminale (valori medi) | 157 |
| Ore effettive (valori medi) | 1173 |

(1) - Determinato considerando anche le pause videoterminale previste per legge per i livelli 2,3,4,5 e 5s

(2) - Determinato considerando le ore effettive in relazione ai livelli di servizio medi

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. IV

COSTO MEDIO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE AGGIUDICATARIE DI SERVIZI DI CALL CENTER

GENNAIO 2019

| Livello | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5s | 6 | 7 | Q |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| A - Retribuzione Tabellare | | | | | | | | | |
| Minimo | 9.294,72 | 10.961,16 | 12.355,44 | 13.494,60 | 14.967,84 | 15.666,24 | 18.384,12 | 20.647,20 | 20.647,20 |
| Contingenza | 6.135,12 | 6.168,36 | 6.192,84 | 6.213,96 | 6.252,96 | 6.252,96 | 6.323,88 | 6.370,92 | 6.370,92 |
| EDR | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 | 123,96 |
| Anzianità (4 scatti) | | 1.033,92 | 1.115,52 | 1.170,24 | 1.226,88 | 1.226,88 | 1.348,80 | 1.475,04 | 1.475,04 |
| Elem. Retrib./Inden. di funzione | | | | | | | | 712,68 | 1.177,56 |
| Elemento Garanzia Retrib. - EGR | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 | 260,00 |
| Elemento Retributivo separato - ERS | 74,52 | 87,96 | 99,12 | 108,12 | 120,00 | 125,64 | 147,60 | 165,48 | 165,48 |
| A- TOTALE | 15.888,32 | 18.635,36 | 20.146,88 | 21.370,88 | 22.951,64 | 23.655,68 | 26.588,36 | 29.755,28 | 30.220,16 |
| B - Oneri Aggiuntivi | | | | | | | | | |
| 13^ Mensilità | 1.302,36 | 1.531,28 | 1.657,24 | 1.759,24 | 1.890,97 | 1.949,64 | 2.194,03 | 2.457,94 | 2.496,68 |
| Festività dom (2 gg.) | 100,18 | 117,79 | 127,48 | 135,33 | 145,46 | 149,97 | 168,77 | 189,07 | 192,05 |
| B - TOTALE | 1.402,54 | 1.649,07 | 1.784,72 | 1.894,57 | 2.036,43 | 2.099,61 | 2.362,80 | 2.647,01 | 2.688,73 |
| C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali | | | | | | | | | |
| Inps - 29,38% | 5.080,06 | 5.959,57 | 6.443,50 | 6.835,39 | 7.341,49 | 7.566,90 | 8.505,85 | 9.519,79 | 9.668,63 |
| Inail - 0,404% | 69,86 | 81,95 | 88,60 | 93,99 | 100,95 | 104,05 | 116,96 | 130,91 | 132,95 |
| C - TOTALE | 5.149,91 | 6.041,51 | 6.532,11 | 6.929,38 | 7.442,45 | 7.670,96 | 8.622,81 | 9.650,70 | 9.801,58 |
| D - Altri Oneri | | | | | | | | | |
| TFR | 1.256,03 | 1.476,78 | 1.597,96 | 1.696,10 | 1.822,82 | 1.879,23 | 2.114,34 | 2.368,65 | 2.406,18 |
| Previdenza Complementare (1,2% - Adesione 100%) | 203,17 | 238,88 | 258,53 | 274,44 | 294,99 | 304,14 | 342,27 | 383,44 | 389,48 |
| Assistenza Sanitaria Integrativa | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 | 105,60 |
| D - TOTALE | 1.564,79 | 1.821,26 | 1.962,09 | 2.076,14 | 2.223,41 | 2.288,98 | 2.562,21 | 2.857,69 | 2.901,26 |
| TOTALE COSTO ANNUO | 24.005,57 | 28.147,20 | 30.425,80 | 32.270,97 | 34.653,93 | 35.715,23 | 40.136,18 | 44.910,68 | 45.611,74 |
| COSTO MEDIO ORARIO (1) | 17,19 | 20,16 | 21,79 | 23,11 | 24,82 | 25,58 | 25,84 | 28,92 | 29,37 |
| COSTO MEDIO MINUTO (2) | 0,3411 | 0,3999 | 0,4323 | 0,4585 | 0,4924 | 0,5075 | | | |

| | |
|---|-------------|
| Ore annue teoriche (40 ore x 52,2 settimane) | 2088 |
| Ore annue mediamente non lavorate: | |
| Ferie (gg.20) | 160 |
| Festività Abolite (gg.4) | 32 |
| Festività (gg. 10) | 80 |
| Malattia, maternità, permessi, infortuni - 7,5% | 139 |
| ROL (72 ore) | 72 |
| Formazione e permessi D.L.vo 81/08 (gg. 6,5) | 52 |
| Totale ore non lavorate | 535 |
| Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q | 1553 |
| Ore annue mediamente lavorate | 1396 |
| Pause Videoterminale (valori medi) | 157 |
| Ore effettive (valori medi) | 1173 |

(1) - Determinato considerando anche le pause videoterminale previste per legge per i livelli 2,3,4,5 e 5s

(2) - Determinato considerando le ore effettive in relazione ai livelli di servizio medi