



**IL DIRETTORE GENERALE**

**D.D. n. 53 / 2021**

**VISTO** il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante norme sul “Codice dei contratti pubblici” e successive modificazioni;

**VISTO**, in particolare, l’articolo 23, comma 16, del citato decreto legislativo n. 50 del 2016, nella parte in cui prevede - tra l’altro - che il costo del lavoro è determinato annualmente, in apposite tabelle, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, sulla base dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale tra le organizzazioni sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentative, delle norme in materia previdenziale ed assistenziale, dei diversi settori merceologici e delle differenti aree territoriali;

**VISTO** il decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, recante “Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro” e successive modificazioni;

**VISTO** l’articolo 1, comma 50, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge finanziaria per il 2008), in ordine alla riduzione dell’aliquota IRAP;

**VISTO** l’articolo 2 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, “Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici”, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, in ordine alle agevolazioni fiscali riferite al costo del lavoro nonché per donne e giovani;

**VISTO** l’articolo 29, comma 1, del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150 “Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell’articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183”, che ha fatto salvi gli effetti del decreto-legge 28 giugno 2013, n. 76, come convertito dalla legge 9 agosto 2013, n. 99, in relazione alle assunzioni e trasformazioni intervenute prima dell’entrata in vigore del medesimo decreto-legge e fino a completa fruizione degli incentivi spettanti;

**VISTO** l’articolo 1, commi 20-23, della legge 23 dicembre 2014, n. 190 (Legge di stabilità per il 2015), in materia di IRAP;

**VISTO** altresì l’articolo 1, comma 118, della medesima legge 23 dicembre 2014, n. 190, nella parte in cui prevede l’esonero dalla contribuzione previdenziale con riferimento alle nuove assunzioni con contratto a tempo indeterminato;

**VISTA** la legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di stabilità per il 2016);

**VISTA** la legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Legge di bilancio 2017);

**VISTA** la legge 27 dicembre 2017, n. 205, (Legge di bilancio 2018);

**VISTA** la legge 30 dicembre 2018, n. 145, (Legge di bilancio 2019);

**VISTA** la legge 27 dicembre 2019, n. 160 (Legge di bilancio 2020);

**VISTA** la legge 30 dicembre 2020, n. 178 (Legge di bilancio 2021);

**VISTO** il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19”*;

**VISTO** il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, convertito, con modificazioni, dalla legge 5 giugno 2020, n. 40, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”*;

**VISTO** il decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, recante *“Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all’economia, nonché di politiche sociali connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19”*;

**VISTO** il decreto-legge 14 agosto 2020, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 ottobre 2020, n. 126, recante *“Misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell’economia”*;

**VISTO** il decreto-legge 28 ottobre 2020, n. 137, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 dicembre 2020, n. 176, recante *“Ulteriori misure urgenti in materia di tutela della salute, sostegno ai lavoratori e alle imprese, giustizia e sicurezza, connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19”*;

**VISTO** il decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 luglio 2021 n. 106, recante *“Misure urgenti connesse all’emergenza da COVID-19, per le imprese, il lavoro, i giovani, la salute e i servizi territoriali”*;

**VISTO** il decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, coordinato con la legge di conversione 29 luglio 2021, n. 108, recante *“Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative”*;

**VISTO** il decreto del Direttore Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, n. 77 del 1° ottobre 2018, con il quale è stato stabilito il costo del lavoro medio per il personale dipendente da imprese che svolgono attività di *call center*, con decorrenza dai mesi di gennaio 2018, luglio 2018 e gennaio 2019;

**ESAMINATO** il nuovo contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, stipulato in data 12 novembre 2020 separatamente tra ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e tra ASSTEL e UGL TELECOMUNICAZIONI;

**CONSIDERATA** la necessità di aggiornare il suddetto costo del lavoro, come determinato con il citato decreto direttoriale n. 77 del 1° ottobre 2018, in ragione del nuovo contratto collettivo nazionale di lavoro;

**SENTITE** le organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori firmatarie del richiamato contratto collettivo nazionale, al fine di acquisire i necessari elementi di costo variabili e peculiari per il settore e gli operatori per i quali trova applicazione il citato contratto collettivo nazionale di lavoro;

**VISTE** le comunicazioni dell'11 agosto 2021 - pervenute da ASSTEL, SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL, nonché da UGL TELECOMUNICAZIONI, a seguito dell'invio da parte di questo Ministero, in data 10 agosto 2021, delle tabelle predisposte - con le quali è stata espressa formale condivisione dei dati riportati nelle medesime tabelle;

**RILEVATO** che nell'ambito del suddetto contratto collettivo nazionale di lavoro non sono stati stipulati accordi territoriali;

**RILEVATO**, altresì, che i servizi resi in modalità di *call center* hanno attualmente le medesime caratteristiche intrinseche e peculiarità previste per gli affidamenti mediante procedure di gara ad evidenza pubblica;

**CONSIDERATO** che generalmente il costo del lavoro del personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di *call center* è calcolato con riferimento al minuto di effettiva prestazione;

## **D E C R E T A**

### **Art. 1**

1. Il costo del lavoro medio al minuto di effettiva prestazione per il personale dipendente da imprese che svolgono attività di *call center* è stabilito - a valere dai mesi di aprile 2021, dicembre 2021, aprile 2022, ottobre 2022 e dicembre 2022 - nelle tabelle allegate, che costituiscono parte integrante del presente decreto.

### **Art. 2**

1. Il costo del lavoro determinato ai sensi del presente decreto è suscettibile di oscillazioni in relazione:

*a)* ad eventuali benefici di cui l'impresa usufruisce ai sensi delle disposizioni vigenti;

*b)* ad oneri derivanti dall'applicazione di eventuali accordi integrativi aziendali (ticket, mensa, premi, indennità, ecc.);

*c)* ad oneri derivanti da interventi relativi a infrastrutture, attrezzature, macchinari e altre misure connesse all'attuazione del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e successive modificazioni.

Il presente decreto è pubblicato sul sito istituzionale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali all'indirizzo [www.lavoro.gov.it](http://www.lavoro.gov.it) e ne è dato avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Roma, 12 agosto 2021

**Il Direttore Generale**  
Romolo de Camillis

PU

Documento firmato digitalmente ai sensi degli articoli 20 e 21 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82.

**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**

**APRILE 2021**

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
<b>A - Retribuzione Tabellare</b>									
Minimo	9.363,12	11.043,84	12.477,00	13.721,52	15.219,84	15.929,52	18.661,44	20.966,64	20.966,64
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 (5 scatti)		1.292,40	1.394,40	1.462,80	1.533,60	1.533,60	1.686,00	1.843,80	1.843,80
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 di Settore - ERS	139,56	164,76	186,36	205,44	228,00	238,68	279,48	313,80	313,80
<b>A- TOTALE</b>	<b>16.021,76</b>	<b>19.053,32</b>	<b>20.634,56</b>	<b>21.987,68</b>	<b>23.618,36</b>	<b>24.338,72</b>	<b>27.334,76</b>	<b>30.591,80</b>	<b>31.056,68</b>
<b>B - Oneri Aggiuntivi</b>									
13^ Mensilità	1.313,48	1.566,11	1.697,88	1.810,64	1.946,53	2.006,56	2.256,23	2.527,65	2.566,39
Festività dom (2 gg.)	101,04	120,47	130,61	139,28	149,73	154,35	173,56	194,43	197,41
<b>B - TOTALE</b>	<b>1.414,52</b>	<b>1.686,58</b>	<b>1.828,49</b>	<b>1.949,92</b>	<b>2.096,26</b>	<b>2.160,91</b>	<b>2.429,79</b>	<b>2.722,08</b>	<b>2.763,80</b>
<b>C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali</b>									
Inps - 29,38%	5.202,11	6.172,71	6.678,97	7.112,19	7.634,28	7.864,92	8.824,15	9.866,94	10.015,78
Inail - 0,404%	71,53	84,88	91,84	97,80	104,98	108,15	121,34	135,68	137,73
<b>C - TOTALE</b>	<b>5.273,64</b>	<b>6.257,59</b>	<b>6.770,81</b>	<b>7.209,99</b>	<b>7.739,26</b>	<b>7.973,07</b>	<b>8.945,49</b>	<b>10.002,62</b>	<b>10.153,51</b>
<b>D - Altri Oneri</b>									
TFR	1.272,32	1.517,03	1.644,67	1.753,90	1.885,53	1.943,68	2.185,52	2.448,44	2.485,96
Una Tantum	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00
Previdenza Complementare (1,3% - Adesione 100%)	244,18	291,14	315,64	336,60	361,86	373,02	419,43	469,89	477,09
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
Fondo di Solidarietà - 0,30%	51,23	61,08	66,22	70,61	75,91	78,26	87,99	98,58	100,09
<b>D - TOTALE</b>	<b>1.943,33</b>	<b>2.244,85</b>	<b>2.402,13</b>	<b>2.536,71</b>	<b>2.698,90</b>	<b>2.770,56</b>	<b>3.068,54</b>	<b>3.392,51</b>	<b>3.438,74</b>
<b>TOTALE COSTO ANNUO</b>	<b>24.653,25</b>	<b>29.242,34</b>	<b>31.635,99</b>	<b>33.684,30</b>	<b>36.152,78</b>	<b>37.243,26</b>	<b>41.778,58</b>	<b>46.709,01</b>	<b>47.412,73</b>
<b>COSTO MEDIO ORARIO (1)</b>	<b>17,65</b>	<b>20,94</b>	<b>22,66</b>	<b>24,12</b>	<b>25,89</b>	<b>26,67</b>	<b>26,90</b>	<b>30,08</b>	<b>30,53</b>
<b>COSTO MEDIO MINUTO (2)</b>	<b>0,3503</b>	<b>0,4155</b>	<b>0,4495</b>	<b>0,4786</b>	<b>0,5137</b>	<b>0,5292</b>			
<b>Maggiorazione per:</b>									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Nottturni 365)	10,09%	10,13%	10,14%	10,17%	10,19%	10,19%	10,22%	10,23%	10,24%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Nottturni 0)	2,69%	2,70%	2,70%	2,71%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Nottturni 261)	9,86%	9,90%	9,91%	9,94%	9,96%	9,96%	9,99%	10,00%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Nottturni 313)	9,69%	9,74%	9,74%	9,77%	9,79%	9,79%	9,82%	9,83%	9,84%

<b>Ore annue teoriche (40 ore x 52,2 settimane)</b>	<b>2088</b>
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
<b>Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q</b>	<b>1553</b>
<b>Ore annue mediamente lavorate</b>	<b>1396</b>
<b>Pause Videoterminale (valori medi)</b>	<b>157</b>
<b>Ore effettive (valori medi)</b>	<b>1173</b>

(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**

**DICEMBRE 2021**

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
<b>A - Retribuzione Tabellare</b>									
Minimo	9.408,72	11.099,04	12.558,00	13.872,84	15.387,84	16.105,08	18.846,36	21.179,64	21.179,64
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 (5 scatti)		1.292,40	1.394,40	1.462,80	1.533,60	1.533,60	1.686,00	1.843,80	1.843,80
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 di Settore - ERS	182,88	216,00	244,44	270,36	300,00	314,04	367,44	412,68	412,68
<b>A- TOTALE</b>	<b>16.110,68</b>	<b>19.159,76</b>	<b>20.773,64</b>	<b>22.203,92</b>	<b>23.858,36</b>	<b>24.589,64</b>	<b>27.607,64</b>	<b>30.903,68</b>	<b>31.368,56</b>
<b>B - Oneri Aggiuntivi</b>									
13^ Mensilità	1.320,89	1.574,98	1.709,47	1.828,66	1.966,53	2.027,47	2.278,97	2.553,64	2.592,38
Festività dom (2 gg.)	101,61	121,15	131,50	140,67	151,27	155,96	175,31	196,43	199,41
<b>B - TOTALE</b>	<b>1.422,50</b>	<b>1.696,13</b>	<b>1.840,97</b>	<b>1.969,33</b>	<b>2.117,80</b>	<b>2.183,43</b>	<b>2.454,28</b>	<b>2.750,07</b>	<b>2.791,79</b>
<b>C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali</b>									
Inps - 29,38%	5.230,57	6.206,79	6.723,50	7.181,43	7.711,12	7.945,25	8.911,52	9.966,80	10.115,64
Inail - 0,404%	71,92	85,35	92,45	98,75	106,03	109,25	122,54	137,05	139,10
<b>C - TOTALE</b>	<b>5.302,49</b>	<b>6.292,14</b>	<b>6.815,95</b>	<b>7.280,18</b>	<b>7.817,15</b>	<b>8.054,50</b>	<b>9.034,06</b>	<b>10.103,85</b>	<b>10.254,74</b>
<b>D - Altri Oneri</b>									
TFR	1.279,49	1.525,62	1.655,90	1.771,35	1.904,90	1.963,93	2.207,55	2.473,61	2.511,14
Una Tantum	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00
Previdenza Complementare (1,3% - Adesione 100%)	245,55	292,79	317,79	339,95	365,58	376,91	423,66	474,72	481,92
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
Fondo di Solidarietà - 0,30%	51,51	61,42	66,67	71,32	76,69	79,07	88,88	99,59	101,10
<b>D - TOTALE</b>	<b>1.952,15</b>	<b>2.255,43</b>	<b>2.415,96</b>	<b>2.558,22</b>	<b>2.722,77</b>	<b>2.795,51</b>	<b>3.095,69</b>	<b>3.423,52</b>	<b>3.469,76</b>
<b>TOTALE COSTO ANNUO</b>	<b>24.787,82</b>	<b>29.403,46</b>	<b>31.846,52</b>	<b>34.011,65</b>	<b>36.516,08</b>	<b>37.623,08</b>	<b>42.191,67</b>	<b>47.181,12</b>	<b>47.884,85</b>
<b>COSTO MEDIO ORARIO (1)</b>	<b>17,75</b>	<b>21,06</b>	<b>22,81</b>	<b>24,36</b>	<b>26,15</b>	<b>26,94</b>	<b>27,17</b>	<b>30,38</b>	<b>30,83</b>
<b>COSTO MEDIO MINUTO (2)</b>	<b>0,3522</b>	<b>0,4178</b>	<b>0,4525</b>	<b>0,4833</b>	<b>0,5188</b>	<b>0,5346</b>			
<b>Maggiorazione per:</b>									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,09%	10,13%	10,15%	10,16%	10,19%	10,20%	10,21%	10,24%	10,24%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,68%	2,69%	2,70%	2,71%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,86%	9,90%	9,92%	9,93%	9,96%	9,97%	9,98%	10,01%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,70%	9,73%	9,75%	9,76%	9,79%	9,80%	9,81%	9,84%	9,84%

<b>Ore annue teoriche (40 ore x 52,2 settimane)</b>	<b>2088</b>
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
<b>Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q</b>	<b>1553</b>
<b>Ore annue mediamente lavorate</b>	<b>1396</b>
<b>Pause Videoterminale (valori medi)</b>	<b>157</b>
<b>Ore effettive (valori medi)</b>	<b>1173</b>

(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**

APRILE 2022

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
<b>A - Retribuzione Tabellare</b>									
Minimo	9.477,12	11.181,72	12.679,56	14.099,76	15.639,84	16.368,36	19.123,68	21.499,08	21.499,08
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 (5 scatti)		1.292,40	1.394,40	1.462,80	1.533,60	1.533,60	1.686,00	1.843,80	1.843,80
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 di Settore - ERS	247,92	292,80	331,68	367,68	408,00	427,08	499,32	561,00	561,00
<b>A- TOTALE</b>	<b>16.244,12</b>	<b>19.319,24</b>	<b>20.982,44</b>	<b>22.528,16</b>	<b>24.218,36</b>	<b>24.965,96</b>	<b>28.016,84</b>	<b>31.371,44</b>	<b>31.836,32</b>
<b>B - Oneri Aggiuntivi</b>									
13^ Mensilità	1.332,01	1.588,27	1.726,87	1.855,68	1.996,53	2.058,83	2.313,07	2.592,62	2.631,36
Festività dom (2 gg.)	102,46	122,17	132,84	142,74	153,58	158,37	177,93	199,43	202,41
<b>B - TOTALE</b>	<b>1.434,47</b>	<b>1.710,44</b>	<b>1.859,71</b>	<b>1.998,42</b>	<b>2.150,11</b>	<b>2.217,20</b>	<b>2.491,00</b>	<b>2.792,05</b>	<b>2.833,77</b>
<b>C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali</b>									
Inps - 29,38%	5.273,30	6.257,85	6.790,35	7.285,24	7.826,38	8.065,74	9.042,53	10.116,56	10.265,40
Inail - 0,404%	72,51	86,05	93,37	100,18	107,62	110,91	124,34	139,11	141,16
<b>C - TOTALE</b>	<b>5.345,81</b>	<b>6.343,90</b>	<b>6.883,72</b>	<b>7.385,42</b>	<b>7.934,00</b>	<b>8.176,65</b>	<b>9.166,87</b>	<b>10.255,67</b>	<b>10.406,56</b>
<b>D - Altri Oneri</b>									
TFR	1.290,27	1.538,49	1.672,75	1.797,52	1.933,96	1.994,31	2.240,58	2.511,37	2.548,90
Una Tantum	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00
Previdenza Complementare (1,3% - Adesione 100%)	247,62	295,26	321,03	344,97	371,15	382,74	430,00	481,97	489,17
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
Fondo di Solidarietà - 0,30%	51,95	61,94	67,35	72,37	77,86	80,29	90,21	101,11	102,62
<b>D - TOTALE</b>	<b>1.965,44</b>	<b>2.271,29</b>	<b>2.436,73</b>	<b>2.590,46</b>	<b>2.758,57</b>	<b>2.832,94</b>	<b>3.136,39</b>	<b>3.470,05</b>	<b>3.516,29</b>
<b>TOTALE COSTO ANNUO</b>	<b>24.989,84</b>	<b>29.644,87</b>	<b>32.162,60</b>	<b>34.502,46</b>	<b>37.061,04</b>	<b>38.192,75</b>	<b>42.811,10</b>	<b>47.889,21</b>	<b>48.592,94</b>
<b>COSTO MEDIO ORARIO (1)</b>	<b>17,90</b>	<b>21,23</b>	<b>23,03</b>	<b>24,71</b>	<b>26,54</b>	<b>27,35</b>	<b>27,57</b>	<b>30,84</b>	<b>31,29</b>
<b>COSTO MEDIO MINUTO (2)</b>	<b>0,3551</b>	<b>0,4212</b>	<b>0,4570</b>	<b>0,4902</b>	<b>0,5266</b>	<b>0,5427</b>			
<b>Maggiorazione per:</b>									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,07%	10,14%	10,17%	10,17%	10,20%	10,20%	10,22%	10,24%	10,24%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,68%	2,70%	2,70%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,73%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,84%	9,91%	9,94%	9,94%	9,97%	9,97%	9,98%	10,01%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,68%	9,74%	9,77%	9,77%	9,80%	9,80%	9,82%	9,84%	9,84%

<b>Ore annue teoriche (40 ore x 52,2 settimane)</b>	<b>2088</b>
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
<b>Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q</b>	<b>1553</b>
<b>Ore annue mediamente lavorate</b>	<b>1396</b>
<b>Pause Videoterminale (valori medi)</b>	<b>157</b>
<b>Ore effettive (valori medi)</b>	<b>1173</b>

(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**

**OTTOBRE 2022**

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
<b>A - Retribuzione Tabellare</b>									
Minimo	9.522,84	11.236,92	12.760,56	14.250,96	15.807,84	16.544,04	19.308,48	21.712,08	21.712,08
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 (5 scatti)		1.292,40	1.394,40	1.462,80	1.533,60	1.533,60	1.686,00	1.843,80	1.843,80
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 di Settore - ERS	291,36	343,92	389,76	432,72	480,00	502,44	587,28	659,88	659,88
<b>A- TOTALE</b>	<b>16.333,28</b>	<b>19.425,56</b>	<b>21.121,52</b>	<b>22.744,40</b>	<b>24.458,36</b>	<b>25.217,00</b>	<b>28.289,60</b>	<b>31.683,32</b>	<b>32.148,20</b>
<b>B - Oneri Aggiuntivi</b>									
13^ Mensilità	1.339,44	1.597,13	1.738,46	1.873,70	2.016,53	2.079,75	2.335,80	2.618,61	2.657,35
Festività dom (2 gg.)	103,03	122,86	133,73	144,13	155,12	159,98	179,68	201,43	204,41
<b>B - TOTALE</b>	<b>1.442,47</b>	<b>1.719,99</b>	<b>1.872,19</b>	<b>2.017,83</b>	<b>2.171,65</b>	<b>2.239,73</b>	<b>2.515,48</b>	<b>2.820,04</b>	<b>2.861,76</b>
<b>C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali</b>									
Inps - 29,38%	5.301,84	6.291,89	6.834,88	7.354,47	7.903,22	8.146,11	9.129,86	10.216,41	10.365,25
Inail - 0,404%	72,90	86,52	93,99	101,13	108,68	112,02	125,54	140,48	142,53
<b>C - TOTALE</b>	<b>5.374,74</b>	<b>6.378,41</b>	<b>6.928,87</b>	<b>7.455,60</b>	<b>8.011,90</b>	<b>8.258,13</b>	<b>9.255,40</b>	<b>10.356,89</b>	<b>10.507,78</b>
<b>D - Altri Oneri</b>									
TFR	1.297,46	1.547,08	1.683,98	1.814,98	1.953,33	2.014,57	2.262,60	2.536,55	2.574,07
Una Tantum	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00
Previdenza Complementare (1,3% - Adesione 100%)	249,00	296,91	323,18	348,32	374,87	386,63	434,23	486,80	494,00
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
Fondo di Solidarietà - 0,30%	52,24	62,29	67,80	73,07	78,64	81,11	91,10	102,13	103,64
<b>D - TOTALE</b>	<b>1.974,30</b>	<b>2.281,88</b>	<b>2.450,56</b>	<b>2.611,97</b>	<b>2.782,44</b>	<b>2.857,91</b>	<b>3.163,53</b>	<b>3.501,08</b>	<b>3.547,31</b>
<b>TOTALE COSTO ANNUO</b>	<b>25.124,79</b>	<b>29.805,84</b>	<b>32.373,14</b>	<b>34.829,80</b>	<b>37.424,35</b>	<b>38.572,77</b>	<b>43.224,01</b>	<b>48.361,33</b>	<b>49.065,05</b>
<b>COSTO MEDIO ORARIO (1)</b>	<b>17,99</b>	<b>21,34</b>	<b>23,18</b>	<b>24,94</b>	<b>26,80</b>	<b>27,62</b>	<b>27,83</b>	<b>31,14</b>	<b>31,59</b>
<b>COSTO MEDIO MINUTO (2)</b>	<b>0,3570</b>	<b>0,4235</b>	<b>0,4600</b>	<b>0,4949</b>	<b>0,5317</b>	<b>0,5481</b>			
<b>Maggiorazione per:</b>									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Nottturni 365)	10,08%	10,14%	10,17%	10,18%	10,19%	10,21%	10,23%	10,24%	10,25%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Nottturni 0)	2,68%	2,70%	2,71%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,73%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Nottturni 261)	9,86%	9,91%	9,94%	9,95%	9,97%	9,98%	10,00%	10,01%	10,02%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Nottturni 313)	9,69%	9,74%	9,77%	9,78%	9,80%	9,81%	9,83%	9,84%	9,85%

<b>Ore annue teoriche (40 ore x 52,2 settimane)</b>	<b>2088</b>
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
<b>Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q</b>	<b>1553</b>
<b>Ore annue mediamente lavorate</b>	<b>1396</b>
<b>Pause Videoterminale (valori medi)</b>	<b>157</b>
<b>Ore effettive (valori medi)</b>	<b>1173</b>

(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**

**DICEMBRE 2022**

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
<b>A - Retribuzione Tabellare</b>									
Minimo	9.522,84	11.236,92	12.760,56	14.250,96	15.807,84	16.544,04	19.308,48	21.712,08	21.712,08
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 (5 scatti)		1.292,40	1.394,40	1.462,80	1.533,60	1.533,60	1.686,00	1.843,80	1.843,80
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 di Settore - ERS	291,36	343,92	389,76	432,72	480,00	502,44	587,28	659,88	659,88
<b>A- TOTALE</b>	<b>16.333,28</b>	<b>19.425,56</b>	<b>21.121,52</b>	<b>22.744,40</b>	<b>24.458,36</b>	<b>25.217,00</b>	<b>28.289,60</b>	<b>31.683,32</b>	<b>32.148,20</b>
<b>B - Oneri Aggiuntivi</b>									
13^ Mensilità	1.339,44	1.597,13	1.738,46	1.873,70	2.016,53	2.079,75	2.335,80	2.618,61	2.657,35
Festività dom (2 gg.)	103,03	122,86	133,73	144,13	155,12	159,98	179,68	201,43	204,41
<b>B - TOTALE</b>	<b>1.442,47</b>	<b>1.719,99</b>	<b>1.872,19</b>	<b>2.017,83</b>	<b>2.171,65</b>	<b>2.239,73</b>	<b>2.515,48</b>	<b>2.820,04</b>	<b>2.861,76</b>
<b>C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali</b>									
Inps - 29,38%	5.301,84	6.291,89	6.834,88	7.354,47	7.903,22	8.146,11	9.129,86	10.216,41	10.365,25
Inail - 0,404%	72,90	86,52	93,99	101,13	108,68	112,02	125,54	140,48	142,53
<b>C - TOTALE</b>	<b>5.374,74</b>	<b>6.378,41</b>	<b>6.928,87</b>	<b>7.455,60</b>	<b>8.011,90</b>	<b>8.258,13</b>	<b>9.255,40</b>	<b>10.356,89</b>	<b>10.507,78</b>
<b>D - Altri Oneri</b>									
TFR	1.297,46	1.547,08	1.683,98	1.814,98	1.953,33	2.014,57	2.262,60	2.536,55	2.574,07
Una Tantum	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00
Previdenza Complementare (1,4% - Adesione 100%)	268,16	319,75	348,04	375,11	403,71	416,37	467,63	524,25	532,00
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
Fondo di Solidarietà - 0,30%	52,24	62,29	67,80	73,07	78,64	81,11	91,10	102,13	103,64
<b>D - TOTALE</b>	<b>1.993,46</b>	<b>2.304,72</b>	<b>2.475,42</b>	<b>2.638,76</b>	<b>2.811,28</b>	<b>2.887,65</b>	<b>3.196,93</b>	<b>3.538,53</b>	<b>3.585,31</b>
<b>TOTALE COSTO ANNUO</b>	<b>25.143,95</b>	<b>29.828,68</b>	<b>32.398,00</b>	<b>34.856,59</b>	<b>37.453,19</b>	<b>38.602,51</b>	<b>43.257,41</b>	<b>48.398,78</b>	<b>49.103,05</b>
<b>COSTO MEDIO ORARIO (1)</b>	<b>18,01</b>	<b>21,36</b>	<b>23,20</b>	<b>24,96</b>	<b>26,82</b>	<b>27,64</b>	<b>27,85</b>	<b>31,16</b>	<b>31,62</b>
<b>COSTO MEDIO MINUTO (2)</b>	<b>0,3573</b>	<b>0,4238</b>	<b>0,4603</b>	<b>0,4953</b>	<b>0,5322</b>	<b>0,5485</b>			
<b>Maggiorazione per:</b>									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,07%	10,13%	10,16%	10,18%	10,19%	10,20%	10,22%	10,24%	10,24%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,68%	2,70%	2,70%	2,71%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,85%	9,90%	9,93%	9,94%	9,96%	9,97%	9,99%	10,01%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,68%	9,73%	9,76%	9,78%	9,79%	9,80%	9,82%	9,84%	9,84%

<b>Ore annue teoriche (40 ore x 52,2 settimane)</b>	<b>2088</b>
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
<b>Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q</b>	<b>1553</b>
<b>Ore annue mediamente lavorate</b>	<b>1396</b>
<b>Pause Videoterminale (valori medi)</b>	<b>157</b>
<b>Ore effettive (valori medi)</b>	<b>1173</b>

(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