



IL DIRETTORE GENERALE

D.D. 77 / 2018

VISTO l'articolo 24-bis, comma 10, del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n.134 e successive modificazioni;

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 18 aprile 2016, n. 50, 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 e successive modificazioni, 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", e successive modificazioni, 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);

ESAMINATO il contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, stipulato in data 1° febbraio 2013 separatamente tra ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e tra ASSTEL e UGL TELECOMUNICAZIONI;

VISTO l'Accordo di Programma per il rinnovo del contratto nazionale delle Telecomunicazioni del 23 novembre 2017 per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, stipulato tra ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL, reso operativo dallo scioglimento della riserva da parte delle medesime organizzazioni sindacali firmatarie, intervenuto il 17 gennaio 2018;

VISTO il decreto del Direttore Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, n. 123 del 29 dicembre 2017, con il quale è stato stabilito il costo del lavoro medio per il personale dipendente da imprese che svolgono attività di *call center*;

CONSIDERATA la necessità di aggiornare, a valere dai mesi di gennaio 2018, luglio 2018 e gennaio 2019, il costo del lavoro stabilito nella tabella allegata al precedente decreto direttoriale n. 123/2017;

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;

RILEVATO che nell'ambito del suddetto contratto collettivo nazionale 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 del procedimento proprio delle gare di appalto;

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 gennaio 2018, luglio 2018 e gennaio 2019 - 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 internet istituzionale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali all'indirizzo www.lavoro.gov.it e ne è dato avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Roma, 1 ottobre 2018

Romolo de Camillis

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