

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	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

ASSTEL

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM-UIL

UGL TELECOMUNICAZIONI

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 ^a 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 effettive	1396
Pause Videoterminale (valori medi)	157
Ore effettive	1173

(1) - Determinato considerando anche le pause videoterminali 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

ASSTEL

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM-UIL

UGL TELECOMUNICAZIONI

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 ^a 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 effettive	1396
Pause Videoterminale (valori medi)	157
Ore effettive	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

ASSTEL

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM-UIL

UGL TELECOMUNICAZIONI