

**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 2014

<b>Livello</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5s</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Q</b>
<b>A - Retribuzione Tabellare</b>									
Minimo	8.996,64	10.609,32	11.958,96	13.062,12	14.487,84	15.163,68	17.793,72	19.985,28	19.985,28
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
<b>A- TOTALE</b>	<b>15.515,72</b>	<b>18.195,56</b>	<b>19.651,28</b>	<b>20.830,28</b>	<b>22.351,64</b>	<b>23.027,48</b>	<b>25.850,36</b>	<b>28.927,88</b>	<b>29.392,76</b>
<b>B - Altri Oneri</b>									
13^ Mensilità	1.271,31	1.494,63	1.615,94	1.714,19	1.840,97	1.897,29	2.132,53	2.388,99	2.427,73
TFR	1.224,22	1.439,27	1.556,09	1.650,70	1.772,79	1.827,02	2.053,55	2.300,51	2.337,81
Festività dom (2 gg.)	97,79	114,97	124,30	131,86	141,61	145,95	164,04	183,77	186,75
<b>B - TOTALE</b>	<b>2.593,33</b>	<b>3.048,87</b>	<b>3.296,33</b>	<b>3.496,75</b>	<b>3.755,37</b>	<b>3.870,26</b>	<b>4.350,12</b>	<b>4.873,27</b>	<b>4.952,29</b>
<b>C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali</b>									
Inps - 29,38%	5.320,44	6.241,61	6.742,01	7.147,28	7.670,24	7.902,55	8.872,90	9.930,78	10.090,58
Inail - 0,404%	73,16	85,83	92,71	98,28	105,47	108,67	122,01	136,56	138,75
<b>C - TOTALE</b>	<b>5.393,60</b>	<b>6.327,44</b>	<b>6.834,72</b>	<b>7.245,56</b>	<b>7.775,71</b>	<b>8.011,22</b>	<b>8.994,91</b>	<b>10.067,33</b>	<b>10.229,33</b>
<b>D - Altri Oneri</b>									
Previdenza Complementare (1,2% - Adesione 100%)	198,32	233,16	252,09	267,41	287,19	295,98	332,67	372,68	378,73
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
<b>D - TOTALE</b>	<b>303,92</b>	<b>338,76</b>	<b>357,69</b>	<b>373,01</b>	<b>392,79</b>	<b>401,58</b>	<b>438,27</b>	<b>478,28</b>	<b>484,33</b>
<b>TOTALE COSTO ANNUO</b>	<b>23.806,57</b>	<b>27.910,64</b>	<b>30.140,02</b>	<b>31.945,61</b>	<b>34.275,51</b>	<b>35.310,53</b>	<b>39.633,66</b>	<b>44.346,76</b>	<b>45.058,71</b>
<b>COSTO MEDIO ORARIO (1)</b>	<b>17,05</b>	<b>19,99</b>	<b>21,58</b>	<b>22,88</b>	<b>24,55</b>	<b>25,29</b>	<b>25,52</b>	<b>28,56</b>	<b>29,01</b>
<b>COSTO MEDIO MINUTO (2)</b>	<b>0,3383</b>	<b>0,3966</b>	<b>0,4282</b>	<b>0,4539</b>	<b>0,4870</b>	<b>0,5017</b>			

<b>Ore annue teoriche (40 ore x 52,2 settimane)</b>	<b>2088</b>
<b>Ore annue mediamente non lavorate:</b>	
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>
Pause Videoterminale	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