

Roma, 02 marzo 2026

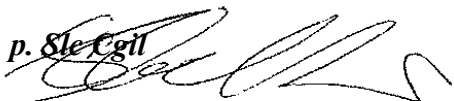
Dichiarazione Congiunta

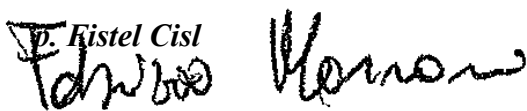
Asstel e le Organizzazioni Sindacali Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil e Ugl Telecomunicazioni confermano l'approvazione del prospetto (in allegato), predisposto dagli uffici di codesto Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, recante l'aggiornamento delle tabelle sul costo del lavoro medio per il personale dipendente da imprese che svolgono attività di call center.

In ragione di quanto precede si trasmette la presente dichiarazione per la conseguente adozione del relativo provvedimento amministrativo.

Letto, confermato e sottoscritto.


p. Assotelecomunicazioni - Asstel


p. Slc Cgil


p. Fistel Cisl


p. Uilcom Uil


p. Ugl Telecomunicazioni

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI
Dipartimento per le politiche del lavoro, previdenziali, assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. III

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

Livello	Aprile 2026								
	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	9.884,28	11.663,40	13.244,88	14.791,92	16.407,84	17.172,00	20.041,32	22.536,12	22.536,12
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 (7 scatti)		1.809,36	1.952,16	2.047,92	2.147,04	2.147,04	2.360,40	2.581,32	2.581,32
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
A- TOTALE	16.694,72	20.369,00	22.163,60	23.870,48	25.671,80	26.458,40	29.696,84	33.244,88	33.709,76
B - Oneri Aggiuntivi									
13 [^] Mensilità	1.369,56	1.675,75	1.825,30	1.967,54	2.117,65	2.183,20	2.453,07	2.748,74	2.787,48
Festività dom (2 gg.)	105,35	128,90	140,41	151,35	162,90	167,94	188,70	211,44	214,42
B - TOTALE	1.474,91	1.804,65	1.965,71	2.118,89	2.280,55	2.351,14	2.641,77	2.960,18	3.001,90
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.338,24	6.514,62	7.089,19	7.635,68	8.212,40	8.464,24	9.501,08	10.637,05	10.785,89
Inail - 0,404%	73,41	89,58	97,48	105,00	112,93	116,39	130,65	146,27	148,32
C - TOTALE	5.411,65	6.604,20	7.186,67	7.740,68	8.325,33	8.580,63	9.631,73	10.783,32	10.934,21
D - Altri Oneri									
TFR	1.326,64	1.623,23	1.768,10	1.905,88	2.051,29	2.114,78	2.376,19	2.662,60	2.700,12
Previdenza Complementare (1,6% - Adesione 100%)	313,36	383,41	417,63	450,17	484,52	499,52	561,26	628,91	637,78
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
Fondo di Solidarietà - 1,03%	183,38	224,38	244,41	263,45	283,55	292,33	328,47	368,06	373,24
D - TOTALE	1.928,98	2.336,62	2.535,74	2.725,10	2.924,96	3.012,23	3.371,52	3.765,17	3.816,74
TOTALE COSTO ANNUO	25.510,26	31.114,47	33.851,72	36.455,15	39.202,64	40.402,40	45.341,86	50.753,55	51.462,61
COSTO MEDIO ORARIO (1)	18,35	22,38	24,35	26,23	28,20	29,07	29,33	32,83	33,29
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3640	0,4440	0,4830	0,5202	0,5594	0,5765			
Maggiorazione per:									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,15%	10,19%	10,21%	10,20%	10,22%	10,21%	10,24%	10,24%	10,24%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,70%	2,71%	2,72%	2,71%	2,72%	2,72%	2,72%	2,72%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,93%	9,96%	9,98%	9,97%	9,99%	9,98%	10,00%	10,01%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,76%	9,80%	9,81%	9,80%	9,82%	9,81%	9,84%	9,84%	9,84%

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. 11)	88
Malattia, maternità, permessi, infortuni - 7,5%	138
ROL (72 ore)	72
Formazione e permessi D.L.vo 81/08 (gg. 6,5)	52
Totale ore non lavorate	542
Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q	1546
Ore annue mediamente lavorate	1390
Pause Videoterminale (valori medi)	156
Ore effettive (valori medi)	1168

(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
Dipartimento per le politiche del lavoro, previdenziali, assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. III
COSTO MEDIO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE AGGIUDICATARIE DI SERVIZI DI CALL CENTER

Livello	Luglio 2026								
	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	9.884,28	11.663,40	13.244,88	14.791,92	16.407,84	17.172,00	20.041,32	22.536,12	22.536,12
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 (7 scatti)		1.809,36	1.952,16	2.047,92	2.147,04	2.147,04	2.360,40	2.581,32	2.581,32
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
A- TOTALE	16.694,72	20.369,00	22.163,60	23.870,48	25.671,80	26.458,40	29.696,84	33.244,88	33.709,76
B - Oneri Aggiuntivi									
13 [^] Mensilità	1.369,56	1.675,75	1.825,30	1.967,54	2.117,65	2.183,20	2.453,07	2.748,74	2.787,48
Festività dom (2 gg.)	105,35	128,90	140,41	151,35	162,90	167,94	188,70	211,44	214,42
B - TOTALE	1.474,91	1.804,65	1.965,71	2.118,89	2.280,55	2.351,14	2.641,77	2.960,18	3.001,90
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.338,24	6.514,62	7.089,19	7.635,68	8.212,40	8.464,24	9.501,08	10.637,05	10.785,89
Inail - 0,404%	73,41	89,58	97,48	105,00	112,93	116,39	130,65	146,27	148,32
C - TOTALE	5.411,65	6.604,20	7.186,67	7.740,68	8.325,33	8.580,63	9.631,73	10.783,32	10.934,21
D - Altri Oneri									
TFR	1.326,64	1.623,23	1.768,10	1.905,88	2.051,29	2.114,78	2.376,19	2.662,60	2.700,12
Previdenza Complementare (1,6% - Adesione 100%)	313,36	383,41	417,63	450,17	484,52	499,52	561,26	628,91	637,78
Assistenza Sanitaria Integrativa	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00
Fondo di Solidarietà - 1,03%	183,38	224,38	244,41	263,45	283,55	292,33	328,47	368,06	373,24
D - TOTALE	1.955,38	2.363,02	2.562,14	2.751,50	2.951,36	3.038,63	3.397,92	3.791,57	3.843,14
TOTALE COSTO ANNUO	25.536,66	31.140,87	33.878,12	36.481,55	39.229,04	40.428,80	45.368,26	50.779,95	51.489,01
COSTO MEDIO ORARIO (1)	18,37	22,40	24,37	26,24	28,22	29,08	29,35	32,85	33,30
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3644	0,4444	0,4834	0,5206	0,5598	0,5769			
Maggiorazione per:									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,14%	10,19%	10,20%	10,21%	10,21%	10,22%	10,22%	10,24%	10,25%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,70%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,72%	2,72%	2,72%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,92%	9,95%	9,97%	9,98%	9,98%	9,99%	9,99%	10,01%	10,02%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,75%	9,79%	9,80%	9,81%	9,81%	9,82%	9,82%	9,84%	9,85%
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. 11)	88								
Malattia, maternità, permessi, infortuni - 7,5%	138								
ROL (72 ore)	72								
Formazione e permessi D.L.vo 81/08 (gg. 6,5)	52								
Totale ore non lavorate	542								
Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q	1546								
Ore annue mediamente lavorate	1390								
Pause Videoterminale (valori medi)	156								
Ore effettive (valori medi)	1168								

(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
Dipartimento per le politiche del lavoro, previdenziali, assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. III
COSTO MEDIO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE AGGIUDICATARIE DI SERVIZI DI CALL CENTER

Livello	Dicembre 2026								
	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	10.137,24	11.961,96	13.583,88	15.170,52	16.827,84	17.607,96	20.554,32	23.112,96	23.112,96
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 (7 scatti)		1.809,36	1.952,16	2.047,92	2.147,04	2.147,04	2.360,40	2.581,32	2.581,32
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
A - TOTALE	16.947,68	20.667,56	22.502,60	24.249,08	26.091,80	26.894,36	30.209,84	33.821,72	34.286,60
B - Oneri Aggiuntivi									
13 [^] Mensilità	1.390,64	1.700,63	1.853,55	1.999,09	2.152,65	2.219,53	2.495,82	2.796,81	2.835,55
Festività dom (2 gg.)	106,97	130,82	142,58	153,78	165,59	170,73	191,99	215,14	218,12
B - TOTALE	1.497,61	1.831,45	1.996,13	2.152,87	2.318,24	2.390,26	2.687,81	3.011,95	3.053,67
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.419,23	6.610,21	7.197,73	7.756,89	8.346,87	8.603,82	9.665,33	10.821,73	10.970,57
Inail - 0,404%	74,52	90,90	98,97	106,66	114,78	118,31	132,91	148,81	150,85
C - TOTALE	5.493,75	6.701,11	7.296,70	7.863,55	8.461,65	8.722,13	9.798,24	10.970,54	11.121,42
D - Altri Oneri									
TFR	1.347,06	1.647,33	1.795,46	1.936,44	2.085,19	2.149,97	2.417,60	2.709,16	2.746,69
Previdenza Complementare (1,6% - Adesione 100%)	318,18	389,10	424,09	457,39	492,53	507,83	571,04	639,91	648,77
Assistenza Sanitaria Integrativa	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00
Fondo di Solidarietà - 1,03%	186,21	227,71	248,19	267,68	288,24	297,20	334,19	374,49	379,68
D - TOTALE	1.983,45	2.396,14	2.599,74	2.793,51	2.997,96	3.087,00	3.454,83	3.855,56	3.907,14
TOTALE COSTO ANNUO	25.922,49	31.596,26	34.395,17	37.059,01	39.869,65	41.093,75	46.150,72	51.659,77	52.368,83
COSTO MEDIO ORARIO (1)	18,65	22,73	24,74	26,66	28,68	29,56	29,85	33,42	33,87
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3699	0,4509	0,4908	0,5288	0,5689	0,5864			
Maggiorazione per:									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,14%	10,19%	10,20%	10,21%	10,22%	10,22%	10,23%	10,23%	10,25%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,70%	2,71%	2,72%	2,72%	2,72%	2,72%	2,72%	2,72%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,91%	9,96%	9,97%	9,98%	9,99%	9,99%	10,00%	10,00%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,74%	9,79%	9,80%	9,81%	9,82%	9,82%	9,84%	9,83%	9,84%

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. 11)	88
Malattia, maternità, permessi, infortuni - 7,5%	138
ROL (72 ore)	72
Formazione e permessi D.L.vo 81/08 (gg. 6,5)	52
Totale ore non lavorate	542
Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q	1546
Ore annue mediamente lavorate	1390
Pause Videoterminale (valori medi)	156
Ore effettive (valori medi)	1168

(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
Dipartimento per le politiche del lavoro, previdenziali, assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. III
COSTO MEDIO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE AGGIUDICATARIE DI SERVIZI DI CALL CENTER

Livello	Dicembre 2027								
	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	10.498,68	12.388,44	14.068,20	15.711,48	17.427,84	18.235,92	21.287,16	23.937,00	23.937,00
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 (7 scatti)		1.809,36	1.952,16	2.047,92	2.147,04	2.147,04	2.360,40	2.581,32	2.581,32
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
A - TOTALE	17.309,12	21.094,04	22.986,92	24.790,04	26.691,80	27.522,32	30.942,68	34.645,76	35.110,64
B - Oneri Aggiuntivi									
13 [^] Mensilità	1.420,76	1.736,17	1.893,91	2.044,17	2.202,65	2.271,86	2.556,89	2.865,48	2.904,22
Festività dom (2 gg.)	109,29	133,55	145,69	157,24	169,43	174,76	196,68	220,42	223,40
B - TOTALE	1.530,05	1.869,72	2.039,60	2.201,41	2.372,08	2.446,62	2.753,57	3.085,90	3.127,62
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.534,95	6.746,75	7.352,79	7.930,09	8.538,97	8.804,87	9.899,96	11.085,56	11.234,40
Inail - 0,404%	76,11	92,77	101,11	109,05	117,42	121,07	136,13	152,44	154,48
C - TOTALE	5.611,06	6.839,52	7.453,90	8.039,14	8.656,39	8.925,94	10.036,09	11.238,00	11.388,88
D - Altri Oneri									
TFR	1.376,23	1.681,76	1.834,56	1.980,11	2.133,62	2.200,66	2.476,76	2.775,68	2.813,20
Previdenza Complementare (1,6% - Adesione 100%)	325,07	397,24	433,33	467,71	503,97	519,80	585,02	655,62	664,49
Assistenza Sanitaria Integrativa	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00
Fondo di Solidarietà - 1,03%	190,24	232,47	253,59	273,71	294,93	304,20	342,37	383,69	388,88
D - TOTALE	2.023,54	2.443,47	2.653,48	2.853,53	3.064,52	3.156,66	3.536,15	3.946,99	3.998,57
TOTALE COSTO ANNUO	26.473,77	32.246,75	35.133,90	37.884,12	40.784,79	42.051,54	47.268,49	52.916,65	53.625,71
COSTO MEDIO ORARIO (1)	19,05	23,20	25,28	27,25	29,34	30,25	30,57	34,23	34,69
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3778	0,4601	0,5013	0,5406	0,5820	0,6001			
Maggiorazione per:									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,14%	10,18%	10,19%	10,21%	10,22%	10,23%	10,24%	10,24%	10,24%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,69%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,72%	2,73%	2,73%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,91%	9,95%	9,96%	9,98%	9,99%	10,00%	10,01%	10,01%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,75%	9,78%	9,80%	9,81%	9,82%	9,83%	9,84%	9,85%	9,84%

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. 11)	88
Malattia, maternità, permessi, infortuni - 7,5%	138
ROL (72 ore)	72
Formazione e permessi D.L.vo 81/08 (gg. 6,5)	52
Totale ore non lavorate	542
Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q	1546
Ore annue mediamente lavorate	1390
Pause Videoterminale (valori medi)	156
Ore effettive (valori medi)	1168

(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
Dipartimento per le politiche del lavoro, previdenziali, assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. III

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

Livello	Luglio 2028								
	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	10.860,12	12.814,92	14.552,52	16.252,44	18.027,84	18.863,88	22.020,00	24.761,04	24.761,04
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 (7 scatti)		1.809,36	1.952,16	2.047,92	2.147,04	2.147,04	2.360,40	2.581,32	2.581,32
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
A - TOTALE	17.670,56	21.520,52	23.471,24	25.331,00	27.291,80	28.150,28	31.675,52	35.469,80	35.934,68
B - Oneri Aggiuntivi									
13 [^] Mensilità	1.450,88	1.771,71	1.934,27	2.089,25	2.252,65	2.324,19	2.617,96	2.934,15	2.972,89
Festività dom (2 gg.)	111,61	136,29	148,79	160,71	173,28	178,78	201,38	225,70	228,68
B - TOTALE	1.562,49	1.908,00	2.083,06	2.249,96	2.425,93	2.502,97	2.819,34	3.159,85	3.201,57
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.650,67	6.883,30	7.507,85	8.103,29	8.731,07	9.005,92	10.134,59	11.349,39	11.498,23
Inail - 0,404%	77,70	94,65	103,24	111,43	120,06	123,84	139,36	156,06	158,11
C - TOTALE	5.728,37	6.977,95	7.611,09	8.214,72	8.851,13	9.129,76	10.273,95	11.505,45	11.656,34
D - Altri Oneri									
TFR	1.405,41	1.716,19	1.873,65	2.023,77	2.182,05	2.251,35	2.535,92	2.842,20	2.879,72
Previdenza Complementare (1,6% - Adesione 100%)	331,96	405,37	442,56	478,02	515,41	531,77	598,99	671,33	680,20
Assistenza Sanitaria Integrativa	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00
Fondo di Solidarietà - 1,03%	194,27	237,23	259,00	279,75	301,63	311,21	350,54	392,88	398,07
D - TOTALE	2.063,64	2.490,79	2.707,21	2.913,54	3.131,09	3.226,33	3.617,45	4.038,41	4.089,99
TOTALE COSTO ANNUO	27.025,06	32.897,26	35.872,60	38.709,22	41.699,95	43.009,34	48.386,26	54.173,51	54.882,58
COSTO MEDIO ORARIO (1)	19,44	23,67	25,81	27,85	30,00	30,94	31,30	35,04	35,50
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3856	0,4694	0,5119	0,5524	0,5950	0,6137			
Maggiorazione per:									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,16%	10,18%	10,19%	10,21%	10,21%	10,22%	10,23%	10,25%	10,24%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,70%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,72%	2,72%	2,73%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,92%	9,95%	9,96%	9,98%	9,98%	9,99%	10,00%	10,02%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,76%	9,79%	9,79%	9,81%	9,81%	9,82%	9,83%	9,85%	9,84%

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. 11)	88
Malattia, maternità, permessi, infortuni - 7,5%	138
ROL (72 ore)	72
Formazione e permessi D.L.vo 81/08 (gg. 6,5)	52
Totale ore non lavorate	542
Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q	1546
Ore annue mediamente lavorate	1390
Pause Videoterminale (valori medi)	156
Ore effettive (valori medi)	1168

(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
Dipartimento per le politiche del lavoro, previdenziali, assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali - Div. III
COSTO MEDIO PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE AGGIUDICATARIE DI SERVIZI DI CALL CENTER

	Dicembre 2028								
Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	11.604,72	13.693,56	15.550,20	17.366,76	19.263,84	20.157,48	23.529,72	26.453,88	26.453,88
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 (7 scatti)		1.809,36	1.952,16	2.047,92	2.147,04	2.147,04	2.360,40	2.581,32	2.581,32
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
A - TOTALE	18.415,16	22.399,16	24.468,92	26.445,32	28.527,80	29.443,88	33.185,24	37.162,64	37.627,52
B - Oneri Aggiuntivi									
13 [^] Mensilità	1.512,93	1.844,93	2.017,41	2.182,11	2.355,65	2.431,99	2.743,77	3.075,22	3.113,96
Festività dom (2 gg.)	116,38	141,92	155,19	167,85	181,20	187,08	211,06	236,56	239,54
B - TOTALE	1.629,31	1.986,85	2.172,60	2.349,96	2.536,85	2.619,07	2.954,83	3.311,78	3.353,50
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.889,07	7.164,61	7.827,28	8.460,05	9.126,79	9.420,09	10.617,95	11.891,38	12.040,22
Inail - 0,404%	80,98	98,52	107,63	116,33	125,50	129,53	146,01	163,52	165,56
C - TOTALE	5.970,05	7.263,13	7.934,91	8.576,38	9.252,29	9.549,62	10.763,96	12.054,90	12.205,78
D - Altri Oneri									
TFR	1.465,52	1.787,11	1.954,19	2.113,72	2.281,83	2.355,77	2.657,78	2.978,85	3.016,37
Previdenza Complementare (1,6% - Adesione 100%)	346,16	422,12	461,58	499,27	538,97	556,44	627,77	703,61	712,47
Assistenza Sanitaria Integrativa	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00	132,00
Fondo di Solidarietà - 1,03%	202,58	247,04	270,13	292,18	315,42	325,64	367,39	411,77	416,96
D - TOTALE	2.146,26	2.588,27	2.817,90	3.037,17	3.268,22	3.369,85	3.784,94	4.226,23	4.277,80
TOTALE COSTO ANNUO	28.160,78	34.237,41	37.394,33	40.408,83	43.585,16	44.982,42	50.688,97	56.755,55	57.464,60
COSTO MEDIO ORARIO (1)	20,26	24,63	26,90	29,07	31,35	32,36	32,79	36,71	37,17
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,4018	0,4885	0,5336	0,5766	0,6219	0,6419			
Maggiorazione per:									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,15%	10,19%	10,20%	10,21%	10,23%	10,23%	10,23%	10,25%	10,25%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,70%	2,71%	2,72%	2,72%	2,72%	2,72%	2,72%	2,73%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,93%	9,96%	9,97%	9,98%	10,00%	10,00%	10,00%	10,02%	10,02%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,76%	9,79%	9,80%	9,81%	9,83%	9,83%	9,83%	9,85%	9,85%

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. 11)	88
Malattia, maternità, permessi, infortuni - 7,5%	138
ROL (72 ore)	72
Formazione e permessi D.L.vo 81/08 (gg. 6,5)	52
Totale ore non lavorate	542
Ore annue mediamente lavorate liv 6-7-Q	1546
Ore annue mediamente lavorate	1390
Pause Videoterminale (valori medi)	156
Ore effettive (valori medi)	1168

(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