

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

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
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
A- TOTALE	15.515,72	18.195,56	19.651,28	20.830,28	22.351,64	23.027,48	25.850,36	28.927,88	29.392,76
B - Altri Oneri									
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 - TOTALE	2.593,33	3.048,87	3.296,33	3.496,75	3.755,37	3.870,26	4.350,12	4.873,27	4.952,29
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
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
C - TOTALE	5.393,60	6.327,44	6.834,72	7.245,56	7.775,71	8.011,22	8.994,91	10.067,33	10.229,33
D - Altri Oneri									
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
D - TOTALE	303,92	338,76	357,69	373,01	392,79	401,58	438,27	478,28	484,33
TOTALE COSTO ANNUO	23.806,57	27.910,64	30.140,02	31.945,61	34.275,51	35.310,53	39.633,66	44.346,76	45.058,71
COSTO MEDIO ORARIO (1)	17,05	19,99	21,58	22,88	24,55	25,29	25,52	28,56	29,01
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3383	0,3966	0,4282	0,4539	0,4870	0,5017			

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	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