



## IL DIRETTORE GENERALE

D.D. 123 / 2017

**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, "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";

**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", 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 per il 2017);

**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;

**SENTITE** le organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori firmatarie del richiamato contratto collettivo, al fine di acquisire i necessari elementi di costo variabili e peculiari in relazione al settore e agli operatori per i quali trova applicazione il citato contratto collettivo nazionale di lavoro;

**RILEVATO** che nell'ambito del suddetto contratto collettivo nazionale di lavoro non sono stati stipulati accordi territoriali;

**CONSIDERATO** che generalmente il costo del lavoro del personale dipendente da imprese aggiudicatarie di servizi di call center è calcolato con riferimento al minuto di effettiva prestazione;

## **DECRETA**

### **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 dal mese di ottobre 2014, nella tabella allegata che costituisce 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](http://www.lavoro.gov.it).

*Roma*, 29 dicembre 2017

Romolo de Camillis

Documento firmato digitalmente ai sensi degli articoli 20 e 21 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82.

# 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
<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>
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
<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