

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

APRILE 2021

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	9.363,12	11.043,84	12.477,00	13.721,52	15.219,84	15.929,52	18.661,44	20.966,64	20.966,64
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 (5 scatti)		1.292,40	1.394,40	1.462,80	1.533,60	1.533,60	1.686,00	1.843,80	1.843,80
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	139,56	164,76	186,36	205,44	228,00	238,68	279,48	313,80	313,80
A- TOTALE	16.021,76	19.053,32	20.634,56	21.987,68	23.618,36	24.338,72	27.334,76	30.591,80	31.056,68
B - Oneri Aggiuntivi									
13^ Mensilità	1.313,48	1.566,11	1.697,88	1.810,64	1.946,53	2.006,56	2.256,23	2.527,65	2.566,39
Festività dom (2 gg.)	101,04	120,47	130,61	139,28	149,73	154,35	173,56	194,43	197,41
B - TOTALE	1.414,52	1.686,58	1.828,49	1.949,92	2.096,26	2.160,91	2.429,79	2.722,08	2.763,80
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.202,11	6.172,71	6.678,97	7.112,19	7.634,28	7.864,92	8.824,15	9.866,94	10.015,78
Inail - 0,404%	71,53	84,88	91,84	97,80	104,98	108,15	121,34	135,68	137,73
C - TOTALE	5.273,64	6.257,59	6.770,81	7.209,99	7.739,26	7.973,07	8.945,49	10.002,62	10.153,51
D - Altri Oneri									
TFR	1.272,32	1.517,03	1.644,67	1.753,90	1.885,53	1.943,68	2.185,52	2.448,44	2.485,96
Una Tantum	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00
Previdenza Complementare (1,3% - Adesione 100%)	244,18	291,14	315,64	336,60	361,86	373,02	419,43	469,89	477,09
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
Fondo di Solidarietà - 0,30%	51,23	61,08	66,22	70,61	75,91	78,26	87,99	98,58	100,09
D - TOTALE	1.943,33	2.244,85	2.402,13	2.536,71	2.698,90	2.770,56	3.068,54	3.392,51	3.438,74
TOTALE COSTO ANNUO	24.653,25	29.242,34	31.635,99	33.684,30	36.152,78	37.243,26	41.778,58	46.709,01	47.412,73
COSTO MEDIO ORARIO (1)	17,65	20,94	22,66	24,12	25,89	26,67	26,90	30,08	30,53
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3503	0,4155	0,4495	0,4786	0,5137	0,5292			
Maggiorazione per:									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,09%	10,13%	10,14%	10,17%	10,19%	10,19%	10,22%	10,23%	10,24%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,69%	2,70%	2,70%	2,71%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,86%	9,90%	9,91%	9,94%	9,96%	9,96%	9,99%	10,00%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,69%	9,74%	9,74%	9,77%	9,79%	9,79%	9,82%	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. 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 (valori medi)	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

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

DICEMBRE 2021

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	9.408,72	11.099,04	12.558,00	13.872,84	15.387,84	16.105,08	18.846,36	21.179,64	21.179,64
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 (5 scatti)		1.292,40	1.394,40	1.462,80	1.533,60	1.533,60	1.686,00	1.843,80	1.843,80
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	182,88	216,00	244,44	270,36	300,00	314,04	367,44	412,68	412,68
A- TOTALE	16.110,68	19.159,76	20.773,64	22.203,92	23.858,36	24.589,64	27.607,64	30.903,68	31.368,56
B - Oneri Aggiuntivi									
13^ Mensilità	1.320,89	1.574,98	1.709,47	1.828,66	1.966,53	2.027,47	2.278,97	2.553,64	2.592,38
Festività dom (2 gg.)	101,61	121,15	131,50	140,67	151,27	155,96	175,31	196,43	199,41
B - TOTALE	1.422,50	1.696,13	1.840,97	1.969,33	2.117,80	2.183,43	2.454,28	2.750,07	2.791,79
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.230,57	6.206,79	6.723,50	7.181,43	7.711,12	7.945,25	8.911,52	9.966,80	10.115,64
Inail - 0,404%	71,92	85,35	92,45	98,75	106,03	109,25	122,54	137,05	139,10
C - TOTALE	5.302,49	6.292,14	6.815,95	7.280,18	7.817,15	8.054,50	9.034,06	10.103,85	10.254,74
D - Altri Oneri									
TFR	1.279,49	1.525,62	1.655,90	1.771,35	1.904,90	1.963,93	2.207,55	2.473,61	2.511,14
Una Tantum	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00
Previdenza Complementare (1,3% - Adesione 100%)	245,55	292,79	317,79	339,95	365,58	376,91	423,66	474,72	481,92
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
Fondo di Solidarietà - 0,30%	51,51	61,42	66,67	71,32	76,69	79,07	88,88	99,59	101,10
D - TOTALE	1.952,15	2.255,43	2.415,96	2.558,22	2.722,77	2.795,51	3.095,69	3.423,52	3.469,76
TOTALE COSTO ANNUO	24.787,82	29.403,46	31.846,52	34.011,65	36.516,08	37.623,08	42.191,67	47.181,12	47.884,85
COSTO MEDIO ORARIO (1)	17,75	21,06	22,81	24,36	26,15	26,94	27,17	30,38	30,83
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3522	0,4178	0,4525	0,4833	0,5188	0,5346			
Maggiorazione per:									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,09%	10,13%	10,15%	10,16%	10,19%	10,20%	10,21%	10,24%	10,24%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,68%	2,69%	2,70%	2,71%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,86%	9,90%	9,92%	9,93%	9,96%	9,97%	9,98%	10,01%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,70%	9,73%	9,75%	9,76%	9,79%	9,80%	9,81%	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. 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 (valori medi)	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

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

APRILE 2022

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	9.477,12	11.181,72	12.679,56	14.099,76	15.639,84	16.368,36	19.123,68	21.499,08	21.499,08
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 (5 scatti)		1.292,40	1.394,40	1.462,80	1.533,60	1.533,60	1.686,00	1.843,80	1.843,80
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	247,92	292,80	331,68	367,68	408,00	427,08	499,32	561,00	561,00
A- TOTALE	16.244,12	19.319,24	20.982,44	22.528,16	24.218,36	24.965,96	28.016,84	31.371,44	31.836,32
B - Oneri Aggiuntivi									
13^ Mensilità	1.332,01	1.588,27	1.726,87	1.855,68	1.996,53	2.058,83	2.313,07	2.592,62	2.631,36
Festività dom (2 gg.)	102,46	122,17	132,84	142,74	153,58	158,37	177,93	199,43	202,41
B - TOTALE	1.434,47	1.710,44	1.859,71	1.998,42	2.150,11	2.217,20	2.491,00	2.792,05	2.833,77
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.273,30	6.257,85	6.790,35	7.285,24	7.826,38	8.065,74	9.042,53	10.116,56	10.265,40
Inail - 0,404%	72,51	86,05	93,37	100,18	107,62	110,91	124,34	139,11	141,16
C - TOTALE	5.345,81	6.343,90	6.883,72	7.385,42	7.934,00	8.176,65	9.166,87	10.255,67	10.406,56
D - Altri Oneri									
TFR	1.290,27	1.538,49	1.672,75	1.797,52	1.933,96	1.994,31	2.240,58	2.511,37	2.548,90
Una Tantum	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00
Previdenza Complementare (1,3% - Adesione 100%)	247,62	295,26	321,03	344,97	371,15	382,74	430,00	481,97	489,17
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
Fondo di Solidarietà - 0,30%	51,95	61,94	67,35	72,37	77,86	80,29	90,21	101,11	102,62
D - TOTALE	1.965,44	2.271,29	2.436,73	2.590,46	2.758,57	2.832,94	3.136,39	3.470,05	3.516,29
TOTALE COSTO ANNUO	24.989,84	29.644,87	32.162,60	34.502,46	37.061,04	38.192,75	42.811,10	47.889,21	48.592,94
COSTO MEDIO ORARIO (1)	17,90	21,23	23,03	24,71	26,54	27,35	27,57	30,84	31,29
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3551	0,4212	0,4570	0,4902	0,5266	0,5427			
Maggiorazione per:									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,07%	10,14%	10,17%	10,17%	10,20%	10,20%	10,22%	10,24%	10,24%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,68%	2,70%	2,70%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,73%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,84%	9,91%	9,94%	9,94%	9,97%	9,97%	9,98%	10,01%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,68%	9,74%	9,77%	9,77%	9,80%	9,80%	9,82%	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. 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 (valori medi)	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

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 2022

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	9.522,84	11.236,92	12.760,56	14.250,96	15.807,84	16.544,04	19.308,48	21.712,08	21.712,08
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 (5 scatti)		1.292,40	1.394,40	1.462,80	1.533,60	1.533,60	1.686,00	1.843,80	1.843,80
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	16.333,28	19.425,56	21.121,52	22.744,40	24.458,36	25.217,00	28.289,60	31.683,32	32.148,20
B - Oneri Aggiuntivi									
13^ Mensilità	1.339,44	1.597,13	1.738,46	1.873,70	2.016,53	2.079,75	2.335,80	2.618,61	2.657,35
Festività dom (2 gg.)	103,03	122,86	133,73	144,13	155,12	159,98	179,68	201,43	204,41
B - TOTALE	1.442,47	1.719,99	1.872,19	2.017,83	2.171,65	2.239,73	2.515,48	2.820,04	2.861,76
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.301,84	6.291,89	6.834,88	7.354,47	7.903,22	8.146,11	9.129,86	10.216,41	10.365,25
Inail - 0,404%	72,90	86,52	93,99	101,13	108,68	112,02	125,54	140,48	142,53
C - TOTALE	5.374,74	6.378,41	6.928,87	7.455,60	8.011,90	8.258,13	9.255,40	10.356,89	10.507,78
D - Altri Oneri									
TFR	1.297,46	1.547,08	1.683,98	1.814,98	1.953,33	2.014,57	2.262,60	2.536,55	2.574,07
Una Tantum	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00
Previdenza Complementare (1,3% - Adesione 100%)	249,00	296,91	323,18	348,32	374,87	386,63	434,23	486,80	494,00
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
Fondo di Solidarietà - 0,30%	52,24	62,29	67,80	73,07	78,64	81,11	91,10	102,13	103,64
D - TOTALE	1.974,30	2.281,88	2.450,56	2.611,97	2.782,44	2.857,91	3.163,53	3.501,08	3.547,31
TOTALE COSTO ANNUO	25.124,79	29.805,84	32.373,14	34.829,80	37.424,35	38.572,77	43.224,01	48.361,33	49.065,05
COSTO MEDIO ORARIO (1)	17,99	21,34	23,18	24,94	26,80	27,62	27,83	31,14	31,59
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3570	0,4235	0,4600	0,4949	0,5317	0,5481			
Maggiorazione per:									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,08%	10,14%	10,17%	10,18%	10,19%	10,21%	10,23%	10,24%	10,25%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,68%	2,70%	2,71%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,73%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,86%	9,91%	9,94%	9,95%	9,97%	9,98%	10,00%	10,01%	10,02%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,69%	9,74%	9,77%	9,78%	9,80%	9,81%	9,83%	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. 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 (valori medi)	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

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

DICEMBRE 2022

Livello	1	2	3	4	5	5s	6	7	Q
A - Retribuzione Tabellare									
Minimo	9.522,84	11.236,92	12.760,56	14.250,96	15.807,84	16.544,04	19.308,48	21.712,08	21.712,08
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 (5 scatti)		1.292,40	1.394,40	1.462,80	1.533,60	1.533,60	1.686,00	1.843,80	1.843,80
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	16.333,28	19.425,56	21.121,52	22.744,40	24.458,36	25.217,00	28.289,60	31.683,32	32.148,20
B - Oneri Aggiuntivi									
13^ Mensilità	1.339,44	1.597,13	1.738,46	1.873,70	2.016,53	2.079,75	2.335,80	2.618,61	2.657,35
Festività dom (2 gg.)	103,03	122,86	133,73	144,13	155,12	159,98	179,68	201,43	204,41
B - TOTALE	1.442,47	1.719,99	1.872,19	2.017,83	2.171,65	2.239,73	2.515,48	2.820,04	2.861,76
C - Oneri Previdenziali ed Assistenziali									
Inps - 29,38%	5.301,84	6.291,89	6.834,88	7.354,47	7.903,22	8.146,11	9.129,86	10.216,41	10.365,25
Inail - 0,404%	72,90	86,52	93,99	101,13	108,68	112,02	125,54	140,48	142,53
C - TOTALE	5.374,74	6.378,41	6.928,87	7.455,60	8.011,90	8.258,13	9.255,40	10.356,89	10.507,78
D - Altri Oneri									
TFR	1.297,46	1.547,08	1.683,98	1.814,98	1.953,33	2.014,57	2.262,60	2.536,55	2.574,07
Una Tantum	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00	270,00
Previdenza Complementare (1,4% - Adesione 100%)	268,16	319,75	348,04	375,11	403,71	416,37	467,63	524,25	532,00
Assistenza Sanitaria Integrativa	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60	105,60
Fondo di Solidarietà - 0,30%	52,24	62,29	67,80	73,07	78,64	81,11	91,10	102,13	103,64
D - TOTALE	1.993,46	2.304,72	2.475,42	2.638,76	2.811,28	2.887,65	3.196,93	3.538,53	3.585,31
TOTALE COSTO ANNUO	25.143,95	29.828,68	32.398,00	34.856,59	37.453,19	38.602,51	43.257,41	48.398,78	49.103,05
COSTO MEDIO ORARIO (1)	18,01	21,36	23,20	24,96	26,82	27,64	27,85	31,16	31,62
COSTO MEDIO MINUTO (2)	0,3573	0,4238	0,4603	0,4953	0,5322	0,5485			
Maggiorazione per:									
Turni H24 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 365)	10,07%	10,13%	10,16%	10,18%	10,19%	10,20%	10,22%	10,24%	10,24%
Turni H16 7/7 (Festivi 8 - Domeniche 52 - Notturmi 0)	2,68%	2,70%	2,70%	2,71%	2,71%	2,71%	2,72%	2,72%	2,73%
Turni H24 5/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 261)	9,85%	9,90%	9,93%	9,94%	9,96%	9,97%	9,99%	10,01%	10,01%
Turni H24 6/7 (Festivi 8 - Domeniche 0 - Notturmi 313)	9,68%	9,73%	9,76%	9,78%	9,79%	9,80%	9,82%	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. 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 (valori medi)	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