



**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

IL DIRETTORE GENERALE

VISTO il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, recante il Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge delega 21 giugno 2022, n. 78;

VISTO, in particolare, l'articolo 41, comma 13, del suddetto decreto legislativo n. 36 del 2023 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, 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" e successive modificazioni;

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 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2016);

VISTA la legge 11 dicembre 2016, n. 232 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019;

VISTA la legge 27 dicembre 2017, n. 205 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020;

VISTA la legge 30 dicembre 2018, n. 145 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021;

VISTA la legge 27 dicembre 2019, n. 160 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022;

VISTA la legge 30 dicembre 2020, n. 178 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023;

VISTA la legge 30 dicembre 2021, n. 234 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2022 e bilancio pluriennale per il triennio 2022-2024;

VISTA la legge 29 dicembre 2022, n. 197 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2023 e bilancio pluriennale per il triennio 2023-2025;

VISTA la legge 30 dicembre 2023, n. 213 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2024 e bilancio pluriennale per il triennio 2024-2026;

VISTA la legge 30 dicembre 2024, n. 207 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2025 e bilancio pluriennale per il triennio 2025-2027;

VISTA la legge 30 dicembre 2025, n. 199 - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2026 e bilancio pluriennale per il triennio 2026-2028;

VISTO il decreto del Direttore Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, n. 53 del 18 agosto 2021, con il quale è stato stabilito il costo del lavoro medio per il personale dipendente da imprese che svolgono attività di *call center*, con decorrenza dai mesi aprile 2021, dicembre 2021, aprile 2022, ottobre 2022 e dicembre 2022;

ESAMINATO il rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, stipulato in data 11 novembre 2025 separatamente tra ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e tra ASSTEL e UGL TELECOMUNICAZIONI;

CONSIDERATA la necessità di aggiornare il suddetto costo del lavoro, come determinato con il citato decreto direttoriale n. 53 del 18 agosto 2021, in ragione del rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro;

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

VISTA la dichiarazione congiunta del 02 marzo 2026 con la quale le organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori firmatarie del citato CCNL hanno condiviso le tabelle del costo medio orario elaborate da questa

Direzione Generale;

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

RILEVATO, altresì, che i servizi resi in modalità di *call center* hanno attualmente le medesime caratteristiche intrinseche e peculiarità previste per gli affidamenti mediante procedure di gara ad evidenza pubblica;

CONSIDERATO che generalmente il costo del lavoro del personale dipendente da imprese aggiudicatrici 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 determinato a valere dai mesi di Aprile, Luglio e Dicembre 2026, Dicembre 2027, Luglio e Dicembre 2028.
2. Il costo del lavoro è determinato a livello nazionale nelle tabelle allegate che costituiscono parte integrante del presente decreto.

Art. 2

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 istituzionale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali all'indirizzo www.lavoro.gov.it e ne è dato avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Roma, 25 marzo 2026



Firmato digitalmente da
Il Direttore Generale
CONDEMI-MARIA
C=IT
O=MINISTERO DEL LAVORO E
DELLE POLITICHE SOCIALI

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
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

	Aprile 2026								
Livello	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 ^a 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 - Nottturni 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 - Nottturni 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 - Nottturni 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 - Nottturni 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
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

Luglio 2026									
Livello	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
Festivita 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 - Nottturni 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 - Nottturni 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 - Nottturni 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 - Nottturni 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	(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							
Ore annue mediamente non lavorate:									
Ferie (gg.20)	160								
Festivita 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								

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

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

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

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

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI
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

								Luglio 2028	
Livello	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
Festivita 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 - Notturni 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 - Notturni 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 - Notturni 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 - Notturni 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	(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							
Ore annue mediamente non lavorate:									
Ferie (gg.20)	160								
Festivita 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								

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

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