

**CONTO ORE INDIVIDUALE  
OPERATORE DI SPORTELLLO**

*Redatto da:RUO/RI/  
Normativa del Lavoro  
Approvata da: RUO/RI  
Distribuita da RUO/RI*

*In vigore da Gennaio 2012*

## Premessa

Per gli operatori di sportello è stata introdotta, con Verbale di Accordo del 14 aprile 2011, allegato n°17 del vigente CCNL, una disciplina specifica del conto ore individuale che tiene conto delle caratteristiche dell'attività lavorativa e in particolare dell'esigenza di individuare strumenti di flessibilità della prestazione utili per garantire il servizio alla clientela presente negli uffici postali al momento di chiusura degli sportelli al pubblico.

Il conto ore è un istituto che trova il suo presupposto normativo nell'art. 5, co. 5, del D. Lgs. 66/2003 che prevede : *“il lavoro straordinario deve essere computato a parte e compensato con le maggiorazioni retributive previste dai contratti collettivi di lavoro. I contratti collettivi possono, in ogni caso, consentire che in alternativa o in aggiunta alle maggiorazioni retributive i lavoratori usufruiscano di riposi compensativi”*.

Pertanto, il conto ore introduce la possibilità di fruire di riposi in luogo del compenso per lavoro straordinario e, come tale, risponde agli stessi meccanismi autorizzativi previsti per il lavoro straordinario come individuati nel CCNL.

### 1. L'istituto del Conto Ore per gli Operatori di Sportello

Per ciascun lavoratore che rientra nel campo di applicazione della intesa di cui sopra, a decorrere dal 1° gennaio 2012, è istituito un conto ore individuale nel quale confluiscono 40 ore annuali delle prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro riferite alle esigenze di gestione della clientela ancora presente nell'Ufficio al termine dell'orario di apertura al pubblico. Non è prevista per l'operatore la possibilità di esercitare un'opzione volontaria per la confluenza di ore ulteriori.

Per le ore successive alla 40<sup>a</sup> - ovvero per quelle riferibili a causali diverse rispetto allo smaltimento delle code al termine dell'orario di apertura dell'UP - trovano applicazione le disposizioni in materia di lavoro straordinario.

### 2. Il computo della prestazione che alimenta il conto individuale

La determinazione del periodo che confluirà nel conto individuale avverrà computando il periodo intercorrente tra la fine del normale orario di lavoro individuale e la timbratura in uscita. Tale periodo non dovrà essere superiore al lasso di tempo intercorrente tra l'orario di chiusura al pubblico e l'ultima operazione di servizio al cliente effettuata allo sportello dall'operatore, così come risulta dai sistemi di sportello in uso<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Esempio: Orario al pubblico UP – 8.15/13.30, Orario di lavoro 8.00/14.00

1. orario ultima operazione 13.40 - timbratura di uscita 14.00: non sarà attribuito alcun quantitativo al conto ore;
2. orario ultima operazione 13.50 - timbratura di uscita 14.20: nel conto ore potranno confluire 20 minuti;
3. orario ultima operazione 14.00 - timbratura di uscita 15.00: nel conto ore potranno confluire 30 minuti (gli ulteriori 30 minuti eccedenti il normale orario di lavoro saranno gestiti secondo le prassi in uso per le prestazioni accessorie)
4. Orario al pubblico UP – 8.15/13.45, Orario di lavoro 7.55/14.05. Orario ultima operazione 13.55 - timbratura di uscita 14.22: nel conto ore potranno confluire 10 minuti; (gli ulteriori 7 minuti eccedenti il normale orario di lavoro saranno gestiti secondo le prassi in uso per le prestazioni accessorie)

Nel conto individuale confluiranno solo i periodi che hanno una valorizzazione superiore ai 5 minuti. Al superamento di tale soglia, al lavoratore sarà riconosciuto il periodo che va dal primo minuto eccedente la normale prestazione (fermi restando, naturalmente, i criteri di valorizzazione enunciati all'inizio del presente paragrafo).

### **3. Verifica e autorizzazione da parte del DUP**

In caso di code al termine dell'orario di apertura al pubblico, il DUP dovrà individuare le persone chiamate a garantire il completamento delle operazioni di servizio alla clientela.

Nel sistema informativo (TM Light) il DUP avrà la visibilità dei periodi di cui al punto 2) ed attraverso tale sistema potrà autorizzarne la contabilizzazione ai fini del conto ore, certificando così che le prestazioni aggiuntive sono riconducibili alla causale contrattualmente indicata (smaltimento code) e si riferiscono agli sportellisti effettivamente designati..

Tale sistema darà evidenza anche delle prestazioni eccedenti il normale orario non riconducibili al conto ore che andranno gestite – ove ne ricorrano i presupposti contrattuali - secondo le modalità in uso per lo straordinario.

### **4. Figure professionali interessate**

Il conto ore OSP è attivato esclusivamente per le seguenti figure professionali:

Operatore di Sportello Servizi Finanziari (cod. 169)  
Operatore di Sportello Poste Impresa (cod. 170)  
Operatore di Sportello Servizi Postali (cod. 171)  
Operatore Vendite Poste Shop (cod. 172)  
Operatore di Sportello Junior (cod. 173)  
Operatore Sportello Promiscuo (cod. 231)  
Operatore Sportello Filatelico (cod. 277)

### **5. Recupero delle ore confluite nel conto ore**

La fruizione delle ore maturate dovrà avvenire entro 4 mesi (solari) successivi alla maturazione, a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello in cui è stata accantonata la prestazione aggiuntiva<sup>2</sup>.

Se la fruizione non avviene entro il 4° mese successivo alla maturazione, le ore/i minuti maturati saranno automaticamente liquidati con lo stipendio del mese successivo al 4°<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> per rendere omogeneo il trattamento con gli altri istituti contrattuali (permessi personali da recuperare) e coerente con il cedolino che viene elaborato mensilmente, il dipendente potrà effettuare il recupero a partire dal mese successivo a quello di accantonamento. Pertanto per il primo mese di attivazione del conto ore (gennaio 2012) non potrà verificarsi alcun recupero da conto ore.

<sup>3</sup> Es. L'operatore matura 30 minuti nel mese di gennaio. Il recupero potrà avvenire solo a partire dal 1° febbraio e non oltre il 31 maggio. In caso di mancato recupero i minuti maturati e non fruiti saranno liquidati con lo stipendio di giugno.

Le ore confluite nel conto ore potranno essere utilizzate anche per un periodo di riposo corrispondente all'intera giornata; in tal caso il conto ore verrà decurtato di una quantità pari all'orario teorico previsto in quel giorno.

Il recupero, da effettuarsi compatibilmente alle esigenze di servizio, avverrà tendenzialmente nella seconda metà del mese. Dovrà esser data priorità, nell'autorizzazione dei recuperi, agli operatori che abbiano oggettive necessità di conciliare tempi di vita con tempi di lavoro.

Nel caso in cui, nei 4 mesi successivi alla maturazione, non avvenga il recupero delle ore confluite nel "conto", le stesse saranno retribuite con una maggiorazione del 7%.

Si sottolinea, in coerenza con le finalità dell'istituto, che andrà favorito – sempre compatibilmente con le esigenze di servizio – il recupero dei periodi confluiti nel conto ore. La monetizzazione degli stessi deve pertanto considerarsi evento residuale.

A richiesta del lavoratore, le ore di permesso retribuite ed eventualmente non recuperate di cui all'art. 34 comma 1 (30 ore annue per giustificati motivi) potranno essere oggetto di compensazione con le ore disponibili nel conto ore.

Le ore/i minuti usufruiti e quelli residui nel conto ore saranno riportati nel cedolino mensile.

## **6. Part-time**






Per il personale part time, le 40 ore annuali da far confluire nel conto ore vengono riproporzionate in relazione alla ridotta prestazione di lavoro.

In ipotesi di trasformazione da full time a part time e viceversa in corso di anno, si procederà al relativo riproporzionamento del monte ore accantonabile: nel caso in cui il dipendente abbia già accantonato un monte ore superiore, per l'anno di riferimento non potranno più esserci ulteriori attribuzioni in conto ore; tuttavia sarà possibile recuperare tutte le ore già accantonate.

Per i part time verticali, ai fini del recupero, risulteranno utili i 4 mesi (solari) successivi alla maturazione, escludendo dal computo i mesi nei quali, per effetto della sospensione del rapporto di lavoro, non c'è stata alcuna prestazione.

## CONTO ORE – SCHEDA DI SINTESI

Dal 1° gennaio 2012, in caso di coda da smaltire all'orario di chiusura dell'UP:

-  Il DUP individua gli OSP che devono rimanere oltre l'orario di lavoro ordinario
-  La prestazione aggiuntiva effettuata dall'OSP **confluisce nel conto ore** individuale, nel limite di cui all'allegato 17 del CCNL vigente. Confluisce pertanto:
  - solo la prestazione eccedente l'orario individuale di lavoro;
  - nella quantità massima rappresentata dal tempo intercorrente tra l'orario di chiusura dell'UP e l'orario di effettuazione a SDP/PGO dell'ultima transazione
-  Visualizzazione mensile nella **busta paga** dell'OSP delle ore confluite nel conto ore e dei relativi movimenti
-  Nei 4 mesi successivi il lavoratore ha **diritto a richiedere il recupero delle ore** confluite nel conto ore individuale
-  Il recupero è concesso **in coerenza con le esigenze di servizio**, dando precedenza ai lavoratori con oggettive esigenze di conciliazione dei tempi vita/lavoro



**Posteitaliane**