

## Rapporto annuale 2025

### EDITORIALE

ANNE SEYDOUX-CHRISTE  
Presidente

#### *Il settore postale sotto pressione*

PAGINA 3

Nel 2025 il mercato postale svizzero ha confermato le tendenze osservate nella maggior parte dei Paesi europei. Il volume delle lettere tradizionali continua a diminuire, mentre quello dei pacchi mantiene la sua dinamicità. I dati più recenti indicano una pressione sempre maggiore sul finanziamento del servizio universale postale. Nel 2025, per la prima volta, i ricavi generati dal servizio universale non sono più sufficienti a coprirne i costi, sebbene la Posta resti nel complesso in grado di finanziarsi con mezzi propri. D'altro canto l'azienda soddisfa tutti i requisiti imposti dalla legislazione postale, in particolare per quanto riguarda la qualità.

### SERVIZIO UNIVERSALE

PAGINA 8

### FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE

PAGINA 26

### EVOLUZIONE GENERALE DEI MERCATI POSTALI

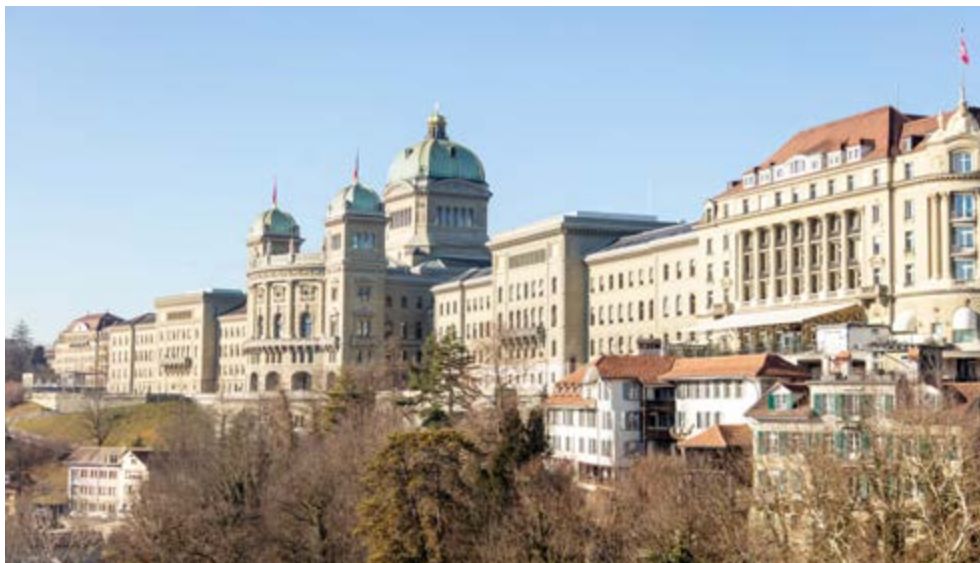
PAGINA 32

### PROCEDURE E DENUNCE RETTE DAL DIRITTO IN MATERIA DI VIGILANZA

PAGINA 44

### RELAZIONE ANNUALE 2025 DELL'OMBUD-POSTCOM

PAGINA 49



### *L'essenziale in breve*

PAGINA 5

Nel 2025 il mercato postale svizzero è stato caratterizzato da profondi cambiamenti strutturali.

Ha registrato una cifra d'affari complessiva di 4,3 miliardi di franchi a fronte di un volume di invii di 2,5 miliardi di unità.

### *Prospettive*

PAGINA 65

I profondi mutamenti che il mercato postale sta attraversando sono stati finora relativamente poco percepiti dalla popolazione svizzera, in particolare perché il servizio universale ha continuato a essere garantito con un elevato livello di qualità e a prezzi ragionevoli. Tuttavia, quella che sembrava costituire un'eccezione svizzera potrebbe presto appartenere al passato.

### *La PostCom*

PAGINA 61

La PostCom è un'autorità indipendente che sorveglia il mercato postale svizzero e vigila sulla qualità del servizio postale universale. La PostCom adempie ai mandati a essa affidati in conformità a quanto sancito dalla legislazione postale. Durante le procedure esamina ogni caso singolarmente secondo il mandato legale che le è stato conferito e la prassi che ha messo a punto. Inoltre, informa la popolazione in merito all'attività svolta e propone al Consiglio federale misure concrete per l'adempimento dei propri mandati. Dal punto di vista amministrativo è subordinata al Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC).

# Rapporto annuale 2025

# Editoriale



Anne Seydoux-Christe, presidente

**Nel 2025 il mercato postale svizzero ha confermato le tendenze osservate nella maggior parte dei Paesi europei. Il volume delle lettere tradizionali continua a diminuire, mentre quello dei pacchi mantiene la sua dinamicità.**

**I dati più recenti indicano una pressione sempre maggiore sul finanziamento del servizio universale postale. Nel 2025, per la prima volta, i ricavi generati dal servizio universale non sono più sufficienti a coprirne i costi, sebbene la Posta resti nel complesso in grado di finanziarsi con mezzi propri. D'altro canto l'azienda soddisfa tutti i requisiti imposti dalla legislazione postale, in particolare per quanto riguarda la qualità.**

In tutto il mondo si osserva un calo del volume delle lettere: a prevalere sono le e-mail o i brevi messaggi inviati tramite servizi di messaggistica elettronica. Anche le fatture, contenute nelle ultime buste recapitate dal postino nelle cassette delle lettere, sono ormai sempre più spesso sostituite da e-mail, se non direttamente addebitate sui conti bancari degli utenti.

L'esercizio 2025 conferma pertanto l'erosione inesorabile del volume complessivo delle lettere, pur restando queste ultime una fonte importante di finanziamento del servizio universale. Chiaramente i beni materiali continuano a essere recapitati fisicamente ai clienti finali e l'aumento del numero di pacchi distribuiti in Svizzera nel corso del 2025 conferma il boom del commercio online e i cambiamenti nelle abitudini dei consumatori. Le lettere contribuiscono però ancora in misura rilevante al finanziamento dei pacchi e delle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti rientranti nel servizio universale.

Malgrado la crescente pressione sul finanziamento di quest'ultimo, la Posta ha ancora una volta superato i diversi obiettivi di qualità stabiliti dal Consiglio federale. Va notato che il Governo ha deciso di ridurre alcuni obiettivi di qualità a partire dal 1° aprile 2026.

Gli altri fornitori di servizi postali, pur privi di un mandato di servizio universale, contribuiscono anch'essi a un'offerta variegata di prestazioni postali in Svizzera. Nel mercato dei pacchi nazionali, in espansione, questi fornitori hanno continuato ad acquisire quote di mercato (26 %). Essi beneficiano inoltre della forte crescita del mercato dei pacchi di provenienza estera, nel quale detengono una quota di mercato del 50 %. Ciononostante l'analisi del mercato evidenzia un'evoluzione nel complesso meno dinamica rispetto agli altri Paesi europei.

Si osserva che nel corso del tempo il numero di casi problematici legati alle condizioni di lavoro va diminuendo. Tuttavia, nell'anno in esame, abbiamo nuovamente rilevato e sanzionato alcuni casi isolati in cui i salari orari risultavano ancora troppi bassi.

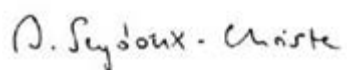
Queste profonde trasformazioni del mercato postale si riscontrano anche in molti altri Paesi, alcuni dei quali ne hanno risentito prima e in misura maggiore rispetto alla Svizzera.

In questo contesto, da diversi anni la Commissione federale delle poste (PostCom) svolge incontri informali con diversi regolatori, in particolare europei, per uno scambio di esperienze su problematiche comuni e per comprendere meglio i diversi mutamenti in atto nel mercato postale.

La PostCom organizza inoltre, una volta all'anno, un seminario interno incentrato su una problematica specifica, in cui le diverse parti interessate in Svizzera sono invitate a condividere la propria posizione. Nel 2025 il tema principale è stato quello delle persone vulnerabili in relazione al servizio universale postale.

Come ha sempre fatto, la PostCom metterà la propria competenza al servizio del Consiglio federale e degli Uffici potenzialmente coinvolti nei lavori nel quadro della revisione della legislazione postale.

Vi auguro una lettura istruttiva del nostro rapporto annuale.



Anne Seydoux-Christe  
Presidente  
Berna, giugno 2026

# L'essenziale in breve

Nel 2025 il mercato postale svizzero è stato caratterizzato da profondi cambiamenti strutturali.

Ha registrato una cifra d'affari complessiva di 4,3 miliardi di franchi a fronte di un volume di invii di 2,5 miliardi di unità.

Il lieve calo della cifra d'affari nell'anno in esame (-0,3 %) si spiega con il costante calo del volume nel settore della posta-lettere, in un contesto in cui i relativi prezzi sono rimasti nel complesso stabili. Con 1,5 miliardi di invii nel 2025, il volume delle lettere è diminuito di circa il 20% dal 2021.

Sul mercato CEP (pacchi, invii espressi, invii per corriere), invece, il fatturato e i volumi sono aumentati del 4% rispetto al 2024. Questo sviluppo positivo del settore dei pacchi è riconducibile soprattutto al commercio transfrontaliero online: nel caso degli invii in importazione la cifra d'affari e il volume sono aumentati di circa il 12 per cento.

Nel raffronto internazionale, il mercato postale svizzero ha registrato di recente un'evoluzione inferiore alla media. Mentre in Europa la cifra d'affari è aumentata in media di circa il 6 per cento annuo tra il 2020 e il 2024, in Svizzera il settore postale ha registrato un lieve calo. La ragione principale risiede nella struttura del mercato postale svizzero: il volume delle lettere, che pur restando eccezionalmente elevato nel raffronto internazionale è in calo, può essere compensato soltanto parzialmente dalla crescita del settore dei pacchi.

Nel maggio 2026 erano registrati presso la Commissione federale delle poste (PostCom) 198 fornitori di servizi postali (-9 rispetto al 2024), di cui 53 imprese (-7) erano soggette all'obbligo di notifica ordinaria e 145 (-2) all'obbligo di notifica semplificata. Il recente calo del numero di fornitori registrati è dovuto principalmente al progressivo consolidamento in atto nel mercato postale.

Tutti i fornitori soggetti all'obbligo di notifica sono altresì tenuti a rispettare le condizioni di lavoro in uso nel settore. Dal gennaio 2019 sono stati sottoposti a verifica approfondita 101 imprese, con l'avvio di procedure di vigilanza in 29 casi. Le irregolarità più frequenti negli ultimi anni hanno riguardato il rispetto dell'orario settimanale di lavoro contrattualmente previsto (massimo 44 ore), del salario orario minimo (minimo 19 franchi) e di altri obblighi previsti dal diritto del lavoro.

Nel 2025 la Posta ha adempiuto pienamente le prescrizioni della legislazione postale. L'elevata qualità del servizio universale è stata dimostrata tra l'altro dalla puntualità del recapito di lettere e pacchi. La Posta ha soddisfatto anche gli altri criteri di qualità, come la raggiungibilità dei punti di accesso e il criterio di densità.

Alla fine del 2025, la rete di punti di accesso comprendeva 718 uffici postali gestiti in proprio e 1264 agenzie postali. Complessivamente la Posta dispone di oltre 1982 punti d'accesso con servizio. Rispetto all'anno precedente, il numero degli uffici postali è diminuito (-47), mentre il numero delle agenzie è aumentato (+34). Complessivamente, alla fine del 2025 si è registrata una diminuzione di 13 punti di accesso con servizio (anno precedente: -11). Anche nel corso dell'anno la Posta prevede di effettuare trasformazioni di entità analoga. Essa mira a disporre, entro la fine del 2028, di una rete postale composta da circa 600 uffici postali e 1200 agenzie.

Secondo la presentazione dei conti – basata su una contabilità a costi completi – nell'anno in esame è emerso un risultato negativo di 137 milioni di franchi all'interno del servizio universale. Per la prima volta il servizio universale, nonostante l'ammesso sovvenzionamento trasversale tramite i trasferimenti di fondi della compensazione dei costi netti, non è più stato in grado di coprire integralmente i propri costi. Pertanto, considerando i costi completi, la capacità del servizio universale di produrre reddito non era garantita. Tra i motivi principali all'origine di questo risultato negativo figurano, oltre alla redditività finanziaria in calo del settore della posta-lettere, il crescente deficit della distribuzione dei giornali e gli elevati costi del traffico dei pagamenti del servizio universale. Anche il settore dei pacchi non è riuscito a coprire interamente i propri costi. Al di fuori del servizio universale si è rilevato un risultato positivo pari a 28 milioni di franchi, da ricondurre principalmente a PostFinance.

# Le cifre in sintesi

## Evoluzione del fatturato

| in miliardi di franchi                                                                                                                                                                                  | 2024  | 2025  | Variazione |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------------|
| <b>Mercato postale complessivo</b>                                                                                                                                                                      | 4.269 | 4.257 | -0.3%      |
| <b>Invii postali nell'ambito del servizio universale:<br/>Posta e operatori privati</b> (pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e riviste in consegna diurna, nazionali e transfrontalieri) | 3.336 | 3.327 | -0.3%      |
| <b>Servizio universale fornito dalla Posta</b><br>(ai sensi dell'art. 29 OPO)                                                                                                                           | 2.699 | 2.614 | -3.1%      |

## Evoluzione dei volumi

| in miliardi di invii                                                                                                                                                                                    | 2024  | 2025  | Variazione |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------------|
| <b>Mercato postale complessivo</b> (pacchi fino a 30 kg, servizi espresso e corriere, lettere fino a 2 kg, giornali e riviste in consegna diurna e mattutina, nazionali e transfrontalieri)             | 2.607 | 2.502 | -4.0%      |
| <b>Invii postali nell'ambito del servizio universale:<br/>Posta e operatori privati</b> (pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e riviste in consegna diurna, nazionali e transfrontalieri) | 2.410 | 2.318 | -3.8%      |
| <b>Servizio universale fornito dalla Posta</b><br>(pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e riviste in consegna diurna, nazionali e transfrontalieri)                                       | 1.992 | 1.903 | -4.5%      |

# Servizio universale

Nel 2025 la Posta ha adempiuto pienamente le prescrizioni della legislazione postale. L'elevata qualità del servizio universale è stata dimostrata dalla puntualità del recapito di lettere e pacchi. La Posta soddisfa anche gli altri criteri di qualità, come la raggiungibilità dei punti di accesso e il criterio di densità.

## Portata del servizio universale postale

La legge sulle poste suddivide il mercato postale svizzero in due segmenti: le prestazioni del servizio universale e i servizi liberi. La Posta è tenuta a fornire tutte le prestazioni del servizio universale. Quest'ultimo comprende un settore riservato (regime di monopolio) nel quale la Posta è l'unico operatore ammesso, e un settore non riservato nel quale essa opera in concorrenza con altri fornitori.

Il servizio universale nei settori dei servizi postali comprende l'accettazione, il trasporto e il recapito di lettere fino a 1 kg e di pacchi fino a 20 kg in Svizzera e all'estero come pure la distribuzione di giornali e riviste in abbonamento. Per le lettere e i pacchi destinati al territorio nazionale, la Posta è tenuta a offrire due velocità di recapito, mentre per quelli destinati all'estero ne è prevista solo una. Sono considerati lettere gli invii postali con uno spessore massimo di 2 cm. Gli invii più spessi di 2 cm sono considerati pacchi. Questa distinzione si applica tuttavia solo agli invii nazionali; per quelli internazionali valgono dimensioni diverse, stabilite dalla Convenzione dell'Unione postale universale.

Altre prestazioni comprese nel servizio universale sono la ricevuta e il rinvio, nonché la rispedizione, la deviazione e il trattenimento degli invii da recapitare. Dal 1° aprile 2026 è stata inoltre inclusa, quale prestazione del servizio universale, la lettera digitale nel sistema di recapito ibrido.

## Servizio universale postal

| Servizi riservati = monopolio della Posta                         | Servizi non riservati che la Posta deve e gli operatori privati possono fornire                                  | Servizi liberi (esclusi dal servizio universale)<br>Servizi che sia la Posta sia gli operatori privati possono fornire |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lettere fino a 50 g inviati in Svizzera o provenienti dall'estero | Lettere da 50 g fino a 1 kg (Svizzera e estero) e invii della posta-lettere da 0–50 g a destinazione dell'estero | Lettere da 1001 a 2000 g, lettere espresso, servizi di corriere                                                        |
|                                                                   | Pacchi fino a 20 kg in Svizzera e dall'estero                                                                    | Pacchi da 20 a 30 kg in Svizzera e dall'estero, pacchiespressi, servizi di corriere                                    |
|                                                                   | Giornali e periodici in abbonamento distribuiti durante il giro di recapito ordinario                            | Giornali e periodici in abbonamento con recapito mattutino                                                             |
|                                                                   | Invii elettronici nel sistema di recapito ibrido (dal 1° aprile 2026)                                            | Altre offerte elettroniche                                                                                             |

Nel rispetto di quanto prescritto dall'OPO, la Posta stabilisce quali delle sue prestazioni rientrano nel servizio universale e ne presenta annualmente l'elenco alla PostCom, che lo controlla e lo approva. L'elenco approvato funge da riferimento per la corretta attribuzione dei costi e dei ricavi e di riflesso serve come prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale.

Le modifiche apportate dalla Posta nel 2025 alle prestazioni del servizio universale non hanno avuto alcun impatto sull'offerta del servizio universale.

La PostCom ha approvato le prestazioni assegnate al servizio universale per il 2025 con decisione del 31 gennaio 2025. L'elenco è disponibile sul sito web della PostCom all'indirizzo [www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni](http://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni).

Altri requisiti che la Posta è tenuta a rispettare nell'ambito del servizio universale riguardano il rispetto degli standard di qualità (tempi di consegna e raggiungibilità) nonché l'obbligo di distribuzione a domicilio:

- **Tempi di consegna per invii unici sul territorio nazionale:** il 97 per cento delle lettere deve essere distribuito il giorno feriale successivo o, al più tardi, entro tre giorni feriali dalla presa in consegna (dal 1° aprile 2026: 90 %). Per quanto riguarda i pacchi, il 95 per cento deve essere distribuito il giorno lavorativo successivo o entro tre giorni feriali dalla presa in consegna (dal 1° aprile 2026: 90 %). Dal 2022, inoltre, i quotidiani in abbonamento devono essere distribuiti, di norma, entro le ore 12.30 a tutte le economie domestiche, qualora in una determinata regione non sia previsto il recapito mattutino. Questo requisito deve essere rispettato nel 95 per cento dei casi. La PostCom approva i metodi di misurazione e verifica i risultati delle misurazioni di qualità.
- **Raggiungibilità:** la Posta è tenuta a gestire una rete capillare di uffici postali e agenzie postali su tutto il territorio nazionale. In particolare, deve garantire che il 90 per cento della popolazione residente permanente di un Cantone possa raggiungere, a piedi o con i mezzi pubblici, un ufficio o un'agenzia postale entro 20 minuti. Se la Posta offre un servizio a domicilio, questo arco di tempo è di 30 minuti. La PostCom approva i metodi di misurazione e verifica i risultati delle misurazioni di raggiungibilità. La Posta deve inoltre mettere a disposizione un numero sufficiente di cassette postali pubbliche, almeno una per località.
- In caso di **chiusura o trasferimento di un ufficio o di un'agenzia postale**, l'autorità del Comune interessato può rivolgersi alla PostCom se non è d'accordo con la decisione della Posta. La PostCom conduce una procedura di conciliazione e formula una raccomandazione.
- **Distribuzione a domicilio:** lettere e pacchi devono essere distribuiti almeno cinque giorni alla settimana, mentre i quotidiani in abbonamento devono essere recapitati sei giorni alla settimana. La distribuzione a domicilio è garantita in tutti gli insediamenti abitati tutto l'anno. Dal 2021, inoltre, la Posta è generalmente tenuta a effettuare la distribuzione a domicilio in tutte le abitazioni occupate tutto l'anno, salvo le eccezioni definite dall'OPO. In caso di controversie, la PostCom verifica se sussiste l'obbligo di distribuzione a domicilio da parte della Posta, emanando una decisione impugnabile.

I risultati per il 2025 sono illustrati in dettaglio qui di seguito.

## Qualità della distribuzione

Risultati della misurazione dei tempi di consegna 2025 per la posta-lettere

Secondo l'OPO, nel servizio interno il 97 per cento di tutti gli invii unici della posta-lettere deve essere recapitato il giorno feriale successivo o entro tre giorni feriali dalla presa in consegna<sup>1</sup>.

Per la misurazione dei tempi di consegna della posta-lettere sono disponibili i seguenti risultati, verificati e approvati dalla PostCom:

<sup>1</sup> art. 32 cpv. 1 lett. a OPO (nella versione in vigore fino al 31 marzo 2026)

<sup>2</sup> art. 32 cpv. 1 lett. b OPO (nella versione in vigore fino al 31 marzo 2026)

### Lettere nazionali

| Prodotto    | Requisito di legge | 2025           | 2024    | 2023    |
|-------------|--------------------|----------------|---------|---------|
| Lettere I+1 | 97 %               | <b>97,30 %</b> | 97,40 % | 97,30 % |
| Lettere I+3 | 97 %               | <b>98,70 %</b> | 99,10 % | 99,50 % |

«I» indica il «giorno di impostazione» e il numero rappresenta il numero di giorni feriali previsti per il trattamento, conformemente a quanto stabilito dall'OPO. Sono considerati giorni feriali i giorni dal lunedì al venerdì (cfr. [art. 29 cpv. 7 OPO](#)).

Per il 2025, il requisito relativo ai tempi di consegna per le lettere I+1 è stato adempiuto al 97,30 per cento. Rispetto all'anno precedente, questo risultato è tuttavia leggermente diminuito. Per le lettere I+3, la Posta ha superato nettamente i requisiti normativi, con un valore misurato pari al 98,70 per cento. Rispetto all'anno precedente, anche questo risultato è stato leggermente inferiore.

### Risultati della misurazione dei tempi di consegna 2025 per la posta-pacchi

Secondo l'ordinanza sulle poste, il 95 per cento dei pacchi nazionali del servizio universale deve essere recapitato il giorno feriale successivo o entro tre giorni feriali dalla presa in consegna<sup>2</sup>. Per la misurazione dei tempi di consegna per la posta-pacchi sono disponibili i seguenti risultati, verificati e approvati dalla PostCom:

### Pacchi nazionali

| Prodotto   | Requisito di legge | 2025           | 2024    | 2023    |
|------------|--------------------|----------------|---------|---------|
| Pacchi I+1 | 95 %               | <b>96,10 %</b> | 96,20 % | 95,70 % |
| Pacchi I+3 | 95 %               | <b>99,60 %</b> | 99,60 % | 99,60 % |

«I» indica il «giorno di impostazione» e il numero rappresenta il numero di giorni feriali previsti per il trattamento, conformemente a quanto stabilito dall'OPO. Sono considerati giorni feriali i giorni dal lunedì al venerdì (cfr. [art. 29 cpv. 7 OPO](#)).

Per i pacchi I+1 il requisito relativo ai tempi di consegna è stato chiaramente superato, con un valore del 96,10 per cento. Tuttavia, rispetto all'anno precedente si è registrato un risultato leggermente inferiore. Anche per i pacchi I+3, consegnati puntualmente nel 99,60 per cento dei casi, la Posta si è posizionata nettamente al di sopra del valore prescritto. Questo risultato è identico a quello dell'anno precedente.

## Metodi di misurazione dei tempi di consegna per lettere e pacchi

L'OPO stabilisce che i metodi di misurazione devono essere scientificamente riconosciuti e certificati da un organo indipendente. Inoltre, devono basarsi su standard internazionali di qualità e tenere conto dello stato della tecnica<sup>3</sup>. La misurazione dei tempi di consegna della posta-lettere è disciplinata dalle norme EN 13850<sup>4</sup> ed EN 14508<sup>5</sup>. Per la misurazione dei tempi di consegna della posta-pacchi, per determinare i casi di forza maggiore si fa riferimento alla norma EN 13850.

I metodi di misurazione per le lettere così come quelli per i pacchi soddisfano pienamente i requisiti dell'OPO.

---

<sup>3</sup> art. 32 cpv. 2 OPO

<sup>4</sup> Servizi postali – Qualità del servizio – Misurazione dei tempi di transito end-to-end delle lettere singole con priorità e delle lettere singole di prima classe

<sup>5</sup> Servizi postali – Qualità del servizio – Misurazione dei tempi di consegna end-to-end per gli invii singoli non prioritari e gli invii di seconda classe

<sup>6</sup> Cfr. norma EN 13850, capitolo 5.2.2

## Considerazione degli eventi di forza maggiore

Per poter essere classificato come caso di forza maggiore secondo la norma EN13850, un evento deve soddisfare i criteri di seguito riportati<sup>6</sup>. L'evento:

- non deve essere causato da un operatore coinvolto nel trasporto e/o da un suo subappaltatore;
- deve essere imprevedibile;
- deve essere inevitabile per l'operatore;
- deve costituire un evento raro;
- deve avere un impatto dimostrabile su più giorni di trasporto consecutivi.

Ai sensi dell'[articolo 32 capoverso 2 OPO](#), in combinato disposto con la norma EN13850, la PostCom ha riconosciuto che alcuni eventi verificatisi nel corso dell'anno 2025 dovevano essere classificati come caso di forza maggiore. Tali eventi hanno avuto ripercussioni sia sulla misurazione dei tempi di consegna delle lettere sia sulla misurazione della distribuzione dei giornali.

Nella misurazione dei tempi di consegna delle lettere, queste ultime sono state escluse dalla misurazione in occasione di tre eventi.

## Lettere

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>16/17 aprile 2025</b> | Esclusione per causa di forza maggiore dovuta a eccezionali nevicate nel Vallese. Le condizioni meteorologiche estreme hanno causato notevoli perturbazioni delle infrastrutture di trasporto, in particolare nel Vallese centrale e nell'Alto Vallese.                                                                          |
| <b>3 giugno 2025</b>     | Esclusione per causa di forza maggiore dovuta a un incidente con coinvolgimento di persone nelle vicinanze della stazione ferroviaria di Grenchen. A causa di questo incidente, la linea ferroviaria ha dovuto essere chiusa per diverse ore. Questa interruzione ha comportato una sospensione totale del traffico ferroviario. |
| <b>26 agosto 2025</b>    | Esclusione per causa di forza maggiore dovuta a un incidente con coinvolgimento di persone sulla linea ferroviaria Bienne–Soletta. A causa di questo incidente, la linea ferroviaria ha dovuto essere chiusa in entrambe le direzioni. Questa interruzione ha comportato una sospensione totale del traffico ferroviario.        |

Per quanto riguarda la misurazione dei tempi di consegna dei pacchi, non è stato escluso alcun invio per cause di forza maggiore. Nella misurazione della qualità di consegna dei quotidiani in abbonamento, a seguito di un evento alcuni invii sono stati esclusi dalla misurazione.

## Quotidiani in abbonamento

16/17 aprile 2025

Esclusione per causa di forza maggiore dovuta a eccezionali nevicate e piogge intense in Vallese. Le condizioni meteorologiche estreme hanno causato notevoli perturbazioni delle infrastrutture di trasporto, in particolare nel Vallese centrale e nell'Alto Vallese.

<sup>7</sup> Cfr. art. 14 cpv. 3 LPO

<sup>8</sup> Cfr. la decisione n. 10/2021 relativa all'approvazione della metodologia per la misurazione della qualità nella consegna a mezzogiorno dei quotidiani in abbonamento nelle zone in cui non è prevista la consegna mattutina

Gli eventi imprevedibili citati esulavano dal controllo della Posta. Gli eventi di forza maggiore sono stati oggetto di audit da parte di un organo indipendente. La PostCom ha esaminato le domande e le ha accolte conformemente alla norma EN13850.

## Qualità della distribuzione dei giornali in abbonamento

Con l'attuazione della mozione Candinas del 30 settembre 2016 ([Mo. 16.3848](#)), le basi legali sono state adeguate, introducendo l'obbligo per la Posta di distribuire in linea di massima i quotidiani in abbonamento a tutte le economie domestiche entro le ore 12.30, qualora in una data regione non sia previsto il recapito mattutino. Il metodo di misurazione di questo parametro qualitativo si basa su conteggi a campione da parte degli addetti alla distribuzione della Posta. Il giorno del rilevamento, gli incaricati della distribuzione devono indicare da un lato il numero di quotidiani che hanno preso con sé per il giro di recapito, dall'altro il numero di quotidiani che non è stato possibile distribuire entro l'ora prestabilita. Come parametro qualitativo si considera il rapporto tra il numero di esemplari distribuiti e quelli complessivamente da distribuire. Determinanti ai fini del rilevamento sono i quotidiani in abbonamento indirizzati nelle zone prive di recapito mattutino. Nelle zone in questione il requisito deve essere soddisfatto in almeno il 95 per cento dei casi, nonché rispettato su base annuale su tutto il territorio svizzero. I giorni di distribuzione settimanale devono essere sei<sup>7</sup>. Il metodo di misurazione utilizzato è stato certificato ed è stato autorizzato dalla PostCom per cinque anni<sup>8</sup>.

La cartina seguente mostra una panoramica delle zone prive di recapito mattutino all'inizio del 2025, in cui vige il limite di orario delle 12.30. Queste zone sono indicate in rosso sulla cartina.



Rispetto all'anno precedente, nel rilevamento per il 2025 è stato considerato nuovamente un numero leggermente maggiore di regioni prive di recapito mattutino (situazione all'inizio del 2025). Per contro, nel corso dell'anno non si sono verificate variazioni e di conseguenza non sono stati effettuati adeguamenti in tale arco di tempo.

Per il 2025 la Posta ha presentato un rapporto di verifica per la misurazione della qualità di distribuzione dei quotidiani in abbonamento:

Qualità della distribuzione dei quotidiani

| Prodotto                                 | Requisito di legge | 2025   | 2024   | 2023   | 2022   |
|------------------------------------------|--------------------|--------|--------|--------|--------|
| Quotidiani I+O consegnati entro le 12.30 | 95 %               | 97,8 % | 97,8 % | 98,5 % | 98,8 % |

La PostCom ha esaminato il risultato constatando che la prescrizione legale del 95 per cento è stata più che adempiuta, con un valore annuo del 97,8 per cento<sup>9</sup>. Il valore è rimasto allo stesso livello rispetto all'anno precedente.

Lo sguardo agli ultimi quattro anni mostra che, dal 2022, la Posta distribuisce i giornali con un grado di affidabilità molto buono entro le ore 12.30 anche nelle regioni rurali e periferiche. Le esigenze di informazione continuano a essere soddisfatte in modo eccellente. La funzione informativa svolta dai giornali stampati in un'ottica di politica statale e democratica continua quindi a essere garantita su tutto il territorio nazionale, nonostante l'enorme crescita dei media elettronici e la tendenza verso una minore diffusione dei quotidiani stampati dovuta al calo del numero di lettori continua a persistere.

Tuttavia, la crescente digitalizzazione e l'incessante flessione nella domanda di quotidiani stampati fa presagire che il recapito mattutino sarà offerto in sempre meno zone, in seguito alla sua attrattiva decrescente. I requisiti di qualità per la distribuzione regolare si estenderanno ad altre regioni.

In queste regioni la Posta distribuisce buona parte dei quotidiani insieme a lettere e pacchi. Nei prossimi anni continuerà ad aumentare il numero di zone in cui si dovrà applicare il limite di orario per la distribuzione dei giornali; ciò significa che la percentuale di zone in cui la distribuzione deve avvenire di fatto entro le 12.30 aumenterà per effetto del recapito misto.

Confronti internazionali

Rispetto ad altri Paesi europei, gli attuali parametri qualitativi relativi ai tempi di consegna in Svizzera sono molto elevati. Secondo lo [studio sulla qualità condotto dai regolatori europei \(ERGP\)](#), il requisito per le lettere con recapito prioritario (I+1) varia tra l'80 e il 95 per cento<sup>10</sup>. I risultati raggiunti dai diversi paesi (disponibili per l'anno 2024) mostrano variazioni ben più marcate rispetto ai requisiti: mentre Paesi come la Slovenia con il 96,10 per cento e l'Austria con il 95,12 per cento sono riusciti a raggiungere gli elevati requisiti del 95 per cento, la Polonia ha registrato, ad esempio, un risultato basso pari al 45,8 per cento.

Complessivamente, per le lettere con recapito prioritario (I+1) si è registrata nella media europea una lieve diminuzione della qualità rispetto all'anno precedente (dall'81,00 % al 78,63 % per il 2024).

<sup>9</sup> art. 31a cpv. 1 OPO

<sup>10</sup> ERGP PL II (25) 21 – ERGP report on QoS, consumer protection and complaint handling, 27.11.2025

Oltre alla consegna entro il giorno lavorativo successivo (I+1), in molti Paesi sono previste anche soglie più lunghe per la posta-lettere prioritaria (da I+2 a I+5)<sup>11</sup>. Queste tempistiche prolungate offrono agli operatori postali tradizionali una maggiore flessibilità nella distribuzione, in particolare in presenza di volumi elevati di invii nei periodi festivi di fine anno.

I regolatori europei (ERGP) hanno inoltre pubblicato un rapporto completo sugli standard di qualità del servizio per gli invii postali<sup>12</sup>.

Nel rapporto si sottolinea l'elevata importanza di standard e norme, poiché un approccio uniforme consente di garantire una vigilanza qualitativa del mercato postale. Ad esempio, la norma EN 13850 offre un quadro standardizzato per la misurazione e la rendicontazione delle prestazioni dei servizi postali prioritari. Per i fornitori di servizi postali consolidati, il rispetto di tale norma è obbligatorio. Il rapporto rileva tuttavia anche che in alcuni Paesi l'osservanza delle norme è divenuta meno rilevante (ad esempio in Estonia, Finlandia e Ungheria), poiché la realtà del mercato postale è profondamente cambiata negli ultimi anni.

---

<sup>11</sup> Ad esempio, per quanto riguarda la corrispondenza prioritaria, l'Austria ha fissato i seguenti obiettivi: I+1=95%, I+2=98%, I+4=100%

<sup>12</sup> ERGP (25) 26 ERGP Report on report on Quality-of-Service standards for domestic and cross-border mail, 27.11.2025, pagina 27

<sup>13</sup> 15.000 persone hanno contattato Dao in merito alle lettere in ritardo – The Copenhagen Post, 3 febbraio 2026

### **Corrispondenza postale in Danimarca**

In Danimarca, l'operatore postale storico PostNord ha garantito il trattamento e il recapito delle lettere solo fino alla fine del 2025 quando, ha cessato la distribuzione e le cassette delle lettere sono state rimosse da tutto il territorio nazionale. PostNord ha motivato questa decisione con il persistente calo del volume delle lettere in Danimarca e ha dichiarato di voler concentrare, dal 2026, la propria attività sulla crescente distribuzione dei pacchi. Il recapito delle lettere continua tuttavia a essere effettuata in Danimarca dall'operatore alternativo «Dao» (Dansk Avis Omdeling). Le lettere vengono consegnate presso i daoSHOP. In tutto il Paese sono presenti circa 1500 punti di accettazione, spesso situati presso supermercati, negozi, chioschi e stazioni di servizio. All'inizio del 2026, Dao era ancora confrontata con notevoli ritardi nella distribuzione, ma si prevede un miglioramento mensile della qualità del recapito<sup>13</sup>.

## **Raggiungibilità e criterio di densità dei punti di accesso con servizio**

### **Requisiti di raggiungibilità nell'ordinanza sulle poste**

Ai sensi dell'OPO, la Posta deve garantire che il 90 per cento della popolazione residente permanente di un Cantone possa raggiungere, a piedi o con i mezzi pubblici, un ufficio o un'agenzia postale nell'arco di 20 minuti. Se la Posta offre un servizio a domicilio, questo arco di tempo è di 30 minuti ([art. 33 cpv. 4 OPO](#)).

I valori cantonali relativi alla raggiungibilità di uffici e agenzie postali vengono misurati annualmente con il metodo del «routing», che utilizza come base i dati relativi agli orari dei trasporti pubblici. Considerando vacanze e festività e tenendo conto del cambio di orario, come giornata normale «tipo» e quindi giorno di riferimento per la misurazione della raggiungibilità si è scelto il giovedì 8 gennaio 2026.

Oltre ai dati relativi agli orari dei trasporti pubblici, nei Cantoni con dispersione degli insediamenti e nelle regioni prealpine collinari viene incluso il sistema del «bus su chiamata», se previsto dall'offerta del trasporto pubblico. Il sistema prevede che i bus circolino solo quando è necessario e non secondo un determinato orario. Per il 2025, i risultati del calcolo della raggiungibilità presentati tengono conto del sistema di bus su chiamata del Cantone Appenzello Interno.

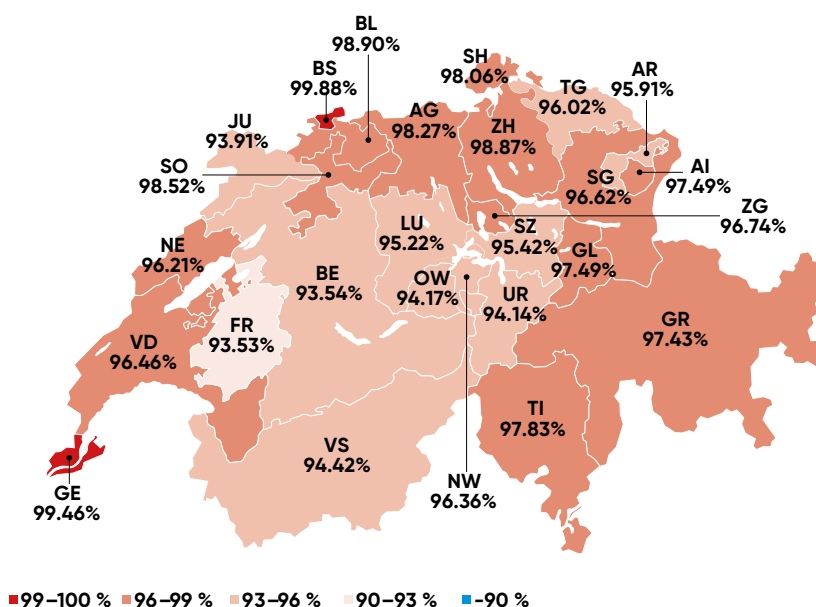
### La Posta ha soddisfatto i requisiti di raggiungibilità

La PostCom ha verificato i risultati del calcolo della raggiungibilità.

Nel 2025 la Posta ha soddisfatto i requisiti di legge in tutti i Cantoni con una percentuale superiore al 90 per cento (incluso il servizio a domicilio).

Tutti i Cantoni, compresi quelli in cui le regioni sono meno capillarmente servite dai trasporti pubblici, hanno fatto registrare un valore superiore al 90 per cento. A registrare i valori più elevati di raggiungibilità sono stati i Cantoni di Basilea Città (99,88 %), Ginevra (99,46 %) e Zurigo (98,87 %), come nell'anno precedente, mentre quelli più bassi sono stati registrati nei Cantoni di Friburgo (93,53 %) e Berna (93,54 %),

ottenendo una media nazionale del 96,87 per cento (incl. il servizio a domicilio). Il dato annuo è leggermente superiore a quello dell'anno precedente (96,73 %) e ciò è dovuto principalmente all'ampliamento delle aree coperte dal servizio a domicilio. Anche le variazioni nella popolazione, nella rete stradale e nei dati sugli orari dei trasporti pubblici influenzano questo calcolo.



**Tabella: raggiungibilità degli uffici postali e delle agenzie**

| Raggiungibilità (a piedi o con i mezzi pubblici)<br>in percentuale della popolazione per Cantone | Raggiungibilità ≤ 20 minuti; se<br>servizio a domicilio ≤ 30 minuti |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------|
|                                                                                                  | 2024                                                                | 2025           |
| Valore obiettivo                                                                                 | 90 %                                                                | 90 %           |
| AG                                                                                               | 98,16 %                                                             | 98,27 %        |
| AI [1]                                                                                           | 98,38 %                                                             | 97,49 %        |
| AR                                                                                               | 95,78 %                                                             | 95,91 %        |
| BE                                                                                               | 93,37 %                                                             | 93,54 %        |
| BL                                                                                               | 98,75 %                                                             | 98,90 %        |
| BS                                                                                               | 99,79 %                                                             | 99,88 %        |
| FR                                                                                               | 93,23 %                                                             | 93,53 %        |
| GE                                                                                               | 99,41 %                                                             | 99,46 %        |
| GL                                                                                               | 97,43 %                                                             | 97,49 %        |
| GR                                                                                               | 97,26 %                                                             | 97,43 %        |
| JU                                                                                               | 94,77 %                                                             | 93,91 %        |
| LU                                                                                               | 95,10 %                                                             | 95,22 %        |
| NE                                                                                               | 96,06 %                                                             | 96,21 %        |
| NW                                                                                               | 96,13 %                                                             | 96,36 %        |
| OW                                                                                               | 94,12 %                                                             | 94,17 %        |
| SG                                                                                               | 96,41 %                                                             | 96,62 %        |
| SH                                                                                               | 97,93 %                                                             | 98,06 %        |
| SO                                                                                               | 98,40 %                                                             | 98,52 %        |
| SZ                                                                                               | 95,13 %                                                             | 95,42 %        |
| TG                                                                                               | 95,92 %                                                             | 96,02 %        |
| TI                                                                                               | 97,93 %                                                             | 97,83 %        |
| UR                                                                                               | 93,98 %                                                             | 94,14 %        |
| VD                                                                                               | 96,15 %                                                             | 96,46 %        |
| VS                                                                                               | 94,16 %                                                             | 94,42 %        |
| ZG                                                                                               | 96,49 %                                                             | 96,74 %        |
| ZH                                                                                               | 98,80 %                                                             | 98,87 %        |
| <b>Nazionale</b>                                                                                 | <b>96,73 %</b>                                                      | <b>96,87 %</b> |

<sup>14</sup> Cfr. art. 33 cpv. 5 bis OPO

<sup>15</sup> Cfr. art. 33 cpv. 2 OPO

(1) Incluso bus su chiamata  
Su tutto il territorio nazionale, tutti i valori cantonali di raggiungibilità superano il requisito del 90 per cento (cfr. [art. 33 cpv. 4 OPO](#); compreso il servizio a domicilio di 30 minuti).

**Criterio di densità**

Nelle regioni urbane e negli agglomerati definiti secondo la statistica federale deve essere garantito almeno un punto di accesso con servizio. Ogni volta che è superata la soglia di 15 000 abitanti o occupati, deve essere gestito un ulteriore punto di accesso con servizio.

La Posta ha indicato il calcolo del numero di punti di accesso secondo il criterio di densità per il 2025: i criteri dell'OPO risultano rispettati nella totalità degli 83 agglomerati e regioni urbane<sup>14</sup>.

In 14 agglomerati o città, il criterio minimo relativo ai punti di accesso è raggiunto. Tutti gli altri agglomerati o città vantano una copertura superiore al minimo richiesto. La maggiore copertura in eccesso si registra nel Cantone di Zurigo.

**Regioni di pianificazione**

Per il 2025 la Posta ha confermato che in ognuna delle regioni di pianificazione vi era almeno un ufficio postale<sup>15</sup>, adempiendo così la prescrizione vigente di cui all'articolo [33 capoverso 2 OPO](#).

### Dialogo regolare sulla pianificazione con tutti i Cantoni

In linea con l'[articolo 33 capoverso 8 OPO](#), la Posta intrattiene un dialogo regolare sulla pianificazione con tutti i Cantoni, in genere una volta all'anno, allo scopo di armonizzare e coordinare i diversi servizi e le diverse infrastrutture (ad es. attraverso i piani direttori cantonali). Tra i contenuti del dialogo rientrano in particolare i valori relativi alla raggiungibilità, le specifiche esigenze dal punto di vista postale e i nuovi sviluppi regionali.

I Cantoni assicurano un coordinamento e una comunicazione adeguati con i propri Comuni. L'orizzonte di pianificazione discusso nel dialogo è di almeno quattro anni. Sulla base delle informazioni in possesso della PostCom, il dialogo sulla pianificazione si è svolto regolarmente con tutti i Cantoni.

### Mappa interattiva in Internet

La Posta deve mettere a disposizione in Internet un sistema interattivo con una mappa in grado di offrire informazioni approfondite sulle ubicazioni dei vari punti di accesso, sull'offerta in essi proposta e sui relativi orari di apertura, rispettando le prescrizioni atte a garantire l'accesso senza barriere alle persone ipovedenti. Questo sistema viene aggiornato costantemente ed è consultabile al seguente link (<https://places.post.ch>)

### Chiusura e trasformazione di uffici e agenzie postali

Nel periodo in esame, su 145 procedure concluse, la Posta ha raggiunto soluzioni di comune accordo con le autorità comunali competenti in 124 casi. 102 procedure riguardavano uffici postali, 35 procedure agenzie postali, 8 procedure non erano rilevanti sotto il profilo regolatorio e non sussisteva alcun obbligo di dialogo (ad es. in caso di sostituzione del servizio a domicilio con un'agenzia postale):

|                                             | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Accordo tra Comuni e la Posta               | 83   | 89   | 98   | 66   | 57   | 49   | 124  |
| Casi presentati alla commissione            | 34   | 13   | 9    | 0    | 1    | 2    | 15   |
| Casi trattati nell'anno in esame: risultato | 18   | 24   | 23   | 2    | 1    | 3    | 8    |
| Raccomandazione favorevole                  | 18   | 21   | 21   | 1    |      | 1    | 8    |
| Raccomandazione negativa                    | -    | 3    | 1    | -    |      | 2    | 0    |
| Rinvio per ulteriori accertamenti           | -    | -    | -    | -    |      | -    | 0    |
| Altri tipi di evasione                      | 1    | -    | 1    | 1    | 1    | -    | 0    |
| Richieste d'esame pendenti presso PostCom   | 27   | 16   | 2    | 0    | 1    | 0    | 7    |

Nel periodo in esame, la Posta ha inviato ai Comuni 25 notifiche di decisioni riguardanti complessivamente 21 uffici postali. In due casi, la Posta ha inviato due notifiche di decisioni: una al Comune in cui è ubicato l'ufficio postale e una a un

Comune interessato. In un ulteriore caso, la Posta ha notificato una decisione a due Comuni interessati, oltre che al Comune in cui è ubicato l'ufficio postale.

Per sei uffici postali per i quali la Posta aveva notificato una decisione ai Comuni, non è pervenuta alla PostCom alcuna richiesta da parte dei dieci Comuni interessati. Complessivamente, alla PostCom sono quindi pervenute 15 richieste di formulazione di una raccomandazione.

Tutte le otto raccomandazioni della PostCom del 2025 erano favorevoli alla prevista chiusura dell'ufficio postale interessato. In sette casi era prevista un'agenzia postale quale soluzione alternativa. In un caso si trattava di una chiusura senza sostituzione ([Ufficio postale Fribourg 2 Bourg FR raccomandazione 1/2025 della PostCom del 12 giugno 2025](#)). In tre casi la PostCom ha formulato un obbligo e, in un caso, una condizione nell'interesse di un accesso senza barriere alle agenzie postali previste come soluzione alternativa ([raccomandazione 2/2025 del 29 agosto 2025 concernente l'ufficio postale di Elgg](#), [raccomandazione 7/2025 dell'11 dicembre 2025 concernente l'ufficio postale di Oberlunkhofen](#) e [raccomandazione 8/2025 dell'11 dicembre 2025 concernente l'ufficio postale di Castel San Pietro](#)). Tutte le altre raccomandazioni favorevoli sono state formulate senza obblighi né condizioni. Le raccomandazioni della PostCom sono pubblicate sul sito web <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/raccomandazioni>.

### **Accesso per disabili a uffici e agenzie postali**

In base alla legislazione sulle poste, i servizi postali devono essere offerti in modo da consentire alle persone disabili di usufruirne a condizioni qualitativamente, quantitativamente ed economicamente paragonabili a quelle offerte alle persone non disabili. In particolare, i punti di accesso devono rispondere alle esigenze delle persone con disabilità sensoriali (ad es. disabilità visive o uditive) o motorie (ad esempio persone in sedia a rotelle o con deambulatore).

Un accordo con la PostCom prevede che la Posta valuti ogni modifica (ossia ristrutturazioni e nuove costruzioni) a uffici e agenzie postali in base allo standard SIA500:2009, considerando i seguenti punti:

- accesso senza barriere;
- configurazione dell'ingresso senza barriere;
- sportelli senza barriere (solo per uffici postali).

Nell'anno in esame sono stati ristrutturati o costruiti ex novo 6 uffici postali, tutti dotati di accessi e ingressi privi di barriere architettoniche nonché di sportelli senza barriere.

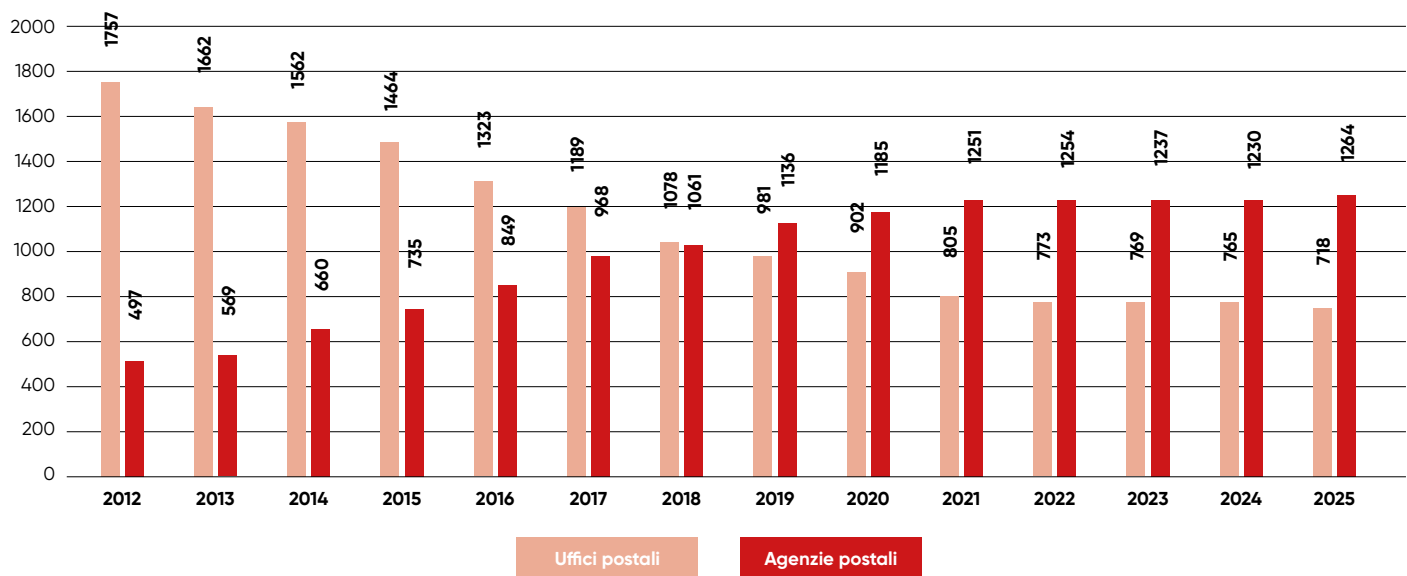
65 agenzie postali sono state ristrutturate o costruite ex novo. Di queste, due agenzie postali non dispongono di un accesso senza barriere, mentre per tre agenzie postali mancano anche ingressi senza barriere. Le ragioni risiedono nel fatto che non è stato possibile intervenire a livello strutturale oppure che non erano previste misure edilizie. Nella maggior parte dei casi, le ristrutturazioni sono dovute a un cambio di partner o a un trasferimento in una nuova sede.

### **Verifica dei punti di accesso con servizio e del servizio a domicilio**

Dall'entrata in vigore della nuova legislazione postale nel 2012, gli uffici e le agenzie postali sono designati come punti di accesso con servizio. Alla fine del 2025, la rete di punti di accesso comprendeva 718 uffici postali gestiti in proprio e 1264 agenzie postali, per un totale di 1982 punti di accesso con servizio. Rispetto all'anno scorso, il numero

degli uffici postali è diminuito (-47), mentre il numero delle agenzie è aumentato (+34). Complessivamente, alla fine del 2025 si è registrata una diminuzione di 13 punti di accesso con servizio (anno precedente: -11). Anche nel corso dell'anno la Posta prevede di effettuare trasformazioni di entità analoga.

Evoluzione dei punti di accesso con servizio dal 2012 al 2025



Tra i punti di accesso con servizio, la quota degli uffici postali è in costante diminuzione. Nel 2025, gli uffici postali costituivano ancora una quota del 36 per cento di tutti i punti di accesso con servizio.

| Punti di accesso con servizio           | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Δ   |
|-----------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| Uffici postali                          | 981  | 902  | 805  | 773  | 769  | 765  | 718  | -47 |
| Agenzie postali                         | 1136 | 1185 | 1251 | 1254 | 1237 | 1230 | 1264 | 34  |
| Totale uffici e agenzie postali         | 2117 | 2087 | 2056 | 2027 | 2006 | 1995 | 1982 | -13 |
| Differenza rispetto all'anno precedente | -22  | -30  | -31  | -29  | -21  | -11  | -13  |     |
| Quota di uffici postali sul totale      | 46 % | 43 % | 39 % | 38 % | 38 % | 38 % | 36 % |     |

La diminuzione di 47 uffici postali è riconducibile principalmente alla loro trasformazione in agenzie postali nonché all'aumento delle zone dotate di servizio a domicilio. Nel 2025 la Posta ha inoltre aperto nuove agenzie in diverse località. Si sono registrati tuttavia anche trasferimenti e chiusure di uffici postali e agenzie.

Servizio a domicilio

A fine 2025 il numero di zone con servizio a domicilio è salito a quota 1922, ossia 11 in più rispetto all'anno precedente. L'aumento del numero di zone con servizio a domicilio è dovuto allo sviluppo della rete e alle trasformazioni di uffici postali e agenzie.

Anche il numero di economie domestiche in Svizzera che beneficiano di questo servizio è leggermente aumentato, raggiungendo le 534 834 unità. In percentuale, si tratta dell'11,4 per cento di tutte le economie domestiche nazionali. Questa quota è

in crescita da anni, anche se in modo lento ma costante. Tuttavia, anche il numero complessivo di economie domestiche in Svizzera è in aumento: alla fine del 2025 se ne contavano 4 685 504, pari a una crescita dell'1,07 per cento rispetto all'anno precedente.

Il numero di economie domestiche senza servizio a domicilio in zone con tale servizio continua a mantenersi basso: nel 2025 si contavano 2 916 economie domestiche (2024: 2912). Si tratta di economie domestiche ubicate esternamente al perimetro di recapito della Posta che non beneficiano della distribuzione a domicilio né possono richiedere il servizio a domicilio.

| Servizio a domicilio                                                                              | 2022      | 2023      | 2024      | 2025             | Δ      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------------|--------|
| Numero di zone con servizio a domicilio                                                           | 1'881     | 1'898     | 1'911     | <b>1'922</b>     | 11     |
| Numero di economie domestiche in zone con servizio a domicilio                                    | 478'933   | 500'483   | 517'286   | <b>534'834</b>   | 17'548 |
| di cui numero di economie domestiche senza servizio a domicilio in zone con servizio a domicilio* | 2'778     | 2'918     | 2'912     | <b>2'916</b>     | 4      |
| Numero complessivo di economie domestiche (nazionale)                                             | 4'505'791 | 4'586'807 | 4'635'969 | <b>4'685'504</b> | 49'535 |
| % di economie domestiche con servizio a domicilio (nazionale)                                     | 10.6 %    | 10.9 %    | 11.2 %    | <b>11.4 %</b>    |        |

\*Queste economie domestiche all'esterno del perimetro di recapito non beneficiano della distribuzione a domicilio e non possono nemmeno richiedere il servizio a domicilio.

Oltre ai punti di accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio (uffici postali, agenzie postali e soluzioni di servizio a domicilio), la Posta offre punti di accesso alternativi. Questi comprendono, in particolare, punti di impostazione o ritiro (ad es. sportelli automatici per pacchi o impostazione dei pacchi presso dettaglianti), punti clienti commerciali e cassette postali pubbliche.

### Orari di apertura di uffici postali e agenzie

La PostCom non ha la facoltà di prescrivere direttamente gli orari di apertura di uffici e agenzie postali, nonostante tenga conto di questo aspetto nel suo esame globale della situazione.

Dal rilevamento degli orari di apertura aggregati di uffici e agenzie postali emerge il quadro di seguito illustrato.

| Orari di apertura      | Uffici postali | Agenzie postali |
|------------------------|----------------|-----------------|
| fino a 2 ore al giorno | 0 %            | 0,2 %           |
| 2 – 4 ore al giorno    | 1,7 %          | 3,3 %           |
| 4 – 6 ore al giorno    | 8,6 %          | 5,6 %           |
| 6 – 8 ore al giorno    | <b>52,6 %</b>  | 12,3 %          |
| 8 e più ore al giorno  | 37,1 %         | <b>78,5 %</b>   |

La stragrande maggioranza di uffici e agenzie rimane aperta per almeno sei ore al giorno.Per più della metà parte (52,6 %), gli uffici postali sono aperti giornalmente per sei-otto ore.

In più di tre quarti delle agenzie (78,5 %) si possono effettuare operazioni postali per più di otto ore al giorno. Gli orari di apertura di ogni ufficio e agenzia postali sono consultabili online sul sito della Posta al seguente link: <https://places.post.ch/ricerca-ubicazioni>.

**Frequenza media giornaliera in uffici postali e agenzie**

| Tipo di ufficio postale | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Δ   |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| Uffici postali          | 381  | 395  | 392  | 362  | 352  | 334  | -18 |
| Agenzie postali         | 38   | 41   | 42   | 43   | 40   | 39   | -1  |

Rispetto all'anno precedente, il numero medio di operazioni clienti per ufficio postale è diminuito di 18 unità pari a una riduzione del 5,1 per cento. Anche nelle agenzie postali è stata rilevata una lieve diminuzione della frequenza della clientela.

La frequenza media giornaliera di clienti rappresenta un valore medio su scala nazionale. A livello regionale, la frequenza varia sensibilmente. I dati disponibili dimostrano inoltre che, in media, gli uffici postali sono frequentati in misura significativamente maggiore rispetto alle agenzie postali.

**Accesso ai servizi online della Posta**

Dal 2004 le offerte online delle autorità (Confederazione, Cantoni, Comuni e tutte le altre organizzazioni pubbliche), così come quelle della Posta, devono essere accessibili a tutte le persone con disabilità fisiche e visive. Dal 2008 la Posta assicura sistematicamente l'accesso a Internet senza barriere.

Le persone non vedenti possono fruire dei contenuti attraverso la funzione di lettura a voce alta. Le persone lievemente ipovedenti possono ingrandire tutti i testi e le immagini. Le persone con limitazioni fisiche hanno la possibilità di navigare all'interno del sito con un solo tasto. Grazie ai sottotitoli presenti nei supporti audiovisivi (o in alcuni casi ai video nella lingua dei segni), le persone con difficoltà uditive possono seguire tutte le registrazioni audio. Queste migliorie vanno a beneficio anche delle persone con limitazioni legate all'età.

**Offerta di servizi per persone con disabilità**

La Posta trasporta gratuitamente gli invii per non vedenti, i cosiddetti cecogrammi, fino a 7 kg. Informazioni dettagliate sono disponibili sul sito web della Posta.

**Cassette postali**

Il numero delle cassette postali e il momento della vuotatura sono parametri importanti del servizio universale postale. La legislazione postale impone alla Posta di mettere a disposizione cassette pubbliche in quantità sufficiente, ma almeno una per località.

La Posta ha confermato alla PostCom che in genere è presente almeno una cassetta postale pubblica su quasi tutto il territorio, a fronte di un totale di circa 4100 località in Svizzera. Si rilevano tuttavia eccezioni in 139 (2024: 136) località, che ne sono sprovviste; ciò corrisponde a tre eccezioni in più rispetto all'anno precedente. È considerata un'eccezione, ad esempio, la rimozione di una cassetta postale in una località turistica in cui essa non viene più utilizzata.

Con la sua Post-App, la Posta consente una ricerca interattiva basata su mappe dell'ubicazione delle cassette. Su questa app o sul portale della Posta è facile trovare rapidamente la cassetta postale più vicina. Informazioni pratiche, come l'orario di vuotatura, permettono di localizzare quella ottimale nelle vicinanze.

### Cassette postali pubbliche

|                                      | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   | Δ    |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| Numero di cassette postali pubbliche | 14'617 | 14'583 | 14'495 | 14'451 | 14'364 | 14'306 | 14'199 | 14'077 | 13'926 | -151 |

<sup>16</sup> EN 14012: Servizi postali - Qualità del servizio - Principi per la gestione dei reclami

Il numero di cassette postali pubbliche è in lieve ma costante diminuzione. A fine 2025 la Posta gestiva 13 926 cassette postali pubbliche, 151 in meno rispetto all'anno precedente.

Nell'anno in esame sono state soppresse 204 cassette postali pubbliche e ne sono state messe in funzione 53: la messa in funzione è riconducibile alla trasformazione di uffici postali in agenzie o alla conversione di agenzie postali in servizio a domicilio, mentre la soppressione è imputabile a trasformazioni, trasferimenti o chiusure di uffici postali e agenzie postali nonché a un utilizzo insufficiente.

### Reclami relativi al servizio universale

Conformemente all'articolo 60 OPO, la Posta è tenuta a fornire ogni anno informazioni sugli invii postali persi e sui reclami relativi al servizio universale.

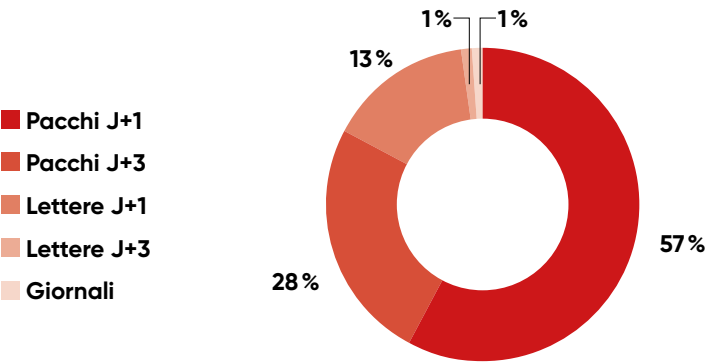
Fondandosi sulle norme europee concernenti i reclami<sup>16</sup>, è stato dunque redatto un rapporto indicante i criteri riguardanti le perdite di invii e i reclami in relazione al servizio universale. Nel rapporto la Posta registra anche tutti gli altri reclami riconducibili all'insieme dei settori d'attività che offrono invii postali del servizio universale.

L'analisi complessiva di tutti i criteri mostra che nel 2025 la Posta ha ricevuto in totale 482 222 reclami da parte dei clienti. Rispetto all'anno precedente, si tratta di una lieve diminuzione dell'1,4 per cento. I reclami sono diminuiti per quasi tutti i prodotti e tutte le cause.

La maggior parte dei clienti predilige il reclamo verbale diretto alla Posta (al telefono o allo sportello). Un'altra parte dei reclami perviene alla Posta tramite un contatto rapido con il Contact Center attraverso il chatbot, la live chat e WhatsApp. Il numero di reclami per lettera è invece limitato.

In generale, i pacchi I+1 sono quelli che generano il maggior numero di critiche, in particolare nel caso dei pacchi smarriti. Per quanto riguarda le lettere I+1, i reclami più frequenti riguardano un'errata distribuzione.

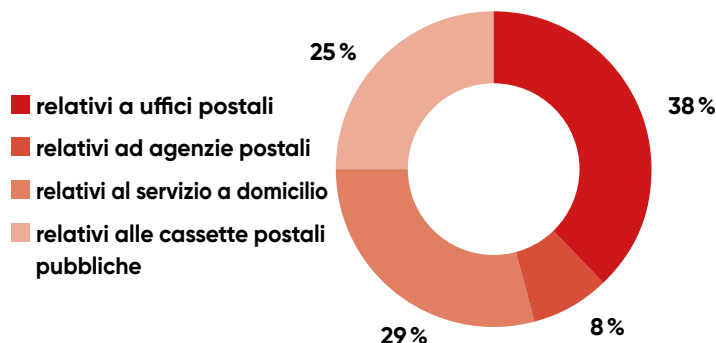
### Motivi di reclamo in % (esclusi i restanti reclami)



La percentuale di reclami rispetto al volume di invii è rimasta molto bassa: su 1 000 lettere i reclami pervenuti sono stati 0,04, mentre per quanto riguarda i pacchi i reclami sono stati 1 su 1000.

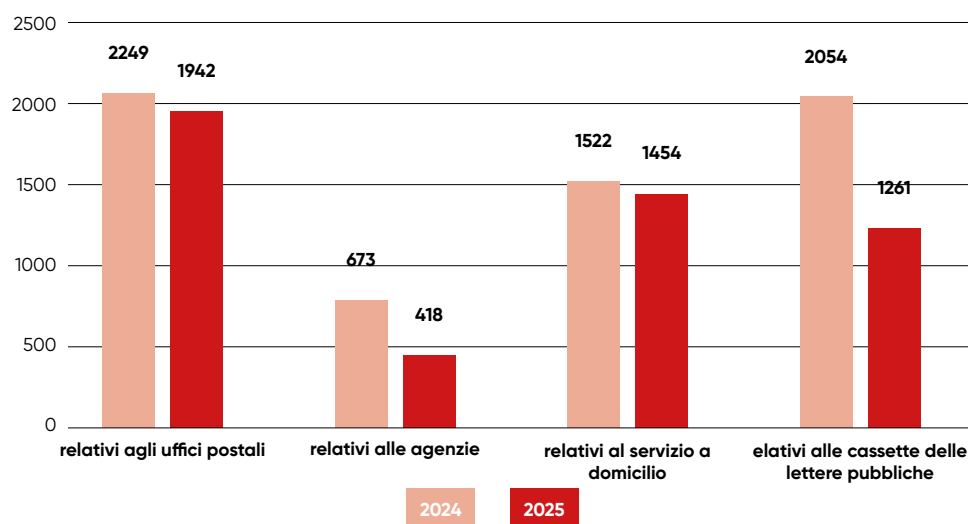
La durata media dell'evasione per ciascun reclamo è diminuita a 5 giorni nel 2025 (2024: 8,3 giorni). Il tempo medio di evasione si è quindi ridotto di circa il 40 per cento rispetto all'anno precedente. La Posta ha motivato tale riduzione con il maggiore utilizzo del chatbot per le richieste semplici.

#### Quota di reclami relativi ai punti di accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio della Posta



Per quanto concerne i punti di accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio, sono pervenuti alla Posta 5075 reclami in totale (2024: 6 498). I reclami sono stati presentati per lo più in relazione agli uffici postali, al servizio a domicilio o alle cassette postali.

#### Numero di reclami relativi ai punti di accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio della Posta



Rispetto all'anno precedente, i reclami sono diminuiti per tutti i punti di accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio. Il calo più marcato si registra per le cassette postali. Poiché nel 2024 sono stati adeguati gli orari di vuotatura, si era allora registrato un netto aumento dei reclami; nel 2025 tale aumento si è nuovamente attenuato.

Per ufficio postale si sono registrati in media 2,7 reclami all'anno, a fronte dei 0,3 reclami per le agenzie. I reclami relativi al servizio a domicilio sono rimasti pressoché allo stesso livello.

Infine va sottolineato che per i reclami è consigliabile contattare direttamente e immediatamente la Posta.

## Distribuzione a domicilio

La distribuzione a domicilio rimane un elemento importante del servizio universale postale:

Essa è parte di un servizio adeguato per tutti i gruppi della popolazione in tutte le regioni del Paese e assicura prestazioni fondamentali. La PostCom gli attribuisce pertanto grande importanza.

A fine 2025 in Svizzera si contavano 1827 900 edifici abitati tutto l'anno. Il numero di edifici abitati tutto l'anno con soluzioni alternative alla distribuzione a domicilio è diminuito leggermente rispetto all'anno precedente (-0,7 %) e ha interessato 3087 edifici. Come soluzioni alternative sono state proposte la distribuzione in caselle postali oppure tramite cassette delle lettere decentralizzate, nonché la distribuzione limitata.

| Servizio a domicilio                                                                | 2023      | 2024      | 2025      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Numero di edifici abitati tutto l'anno                                              | 1 815 539 | 1 822 369 | 1 827 900 |
| Variazione in % rispetto all'anno precedente                                        | 0,4 %     | 0,4 %     | 0,3 %     |
| Numero di edifici abitati tutto l'anno con soluzioni alternative*                   | 3097      | 3109      | 3087      |
| Variazione in % rispetto all'anno precedente                                        | -3,2 %    | 0,4 %     | -0,7 %    |
| Numero di edifici abitati tutto l'anno/numero di edifici con soluzioni alternative* | 0,17 %    | 0,17 %    | 0,17 %    |

\*Essendo ubicati esternamente al perimetro di recapito, gli edifici abitati tutto l'anno con soluzione alternativa non beneficiano della distribuzione a domicilio regolare da parte della Posta.

In confronto al numero complessivo di edifici abitati tutto l'anno, quello delle abitazioni con soluzioni alternative si attesta come l'anno precedente al di sotto dell'uno per mille (0,17 %).

Dal 1° gennaio 2021 si applicano le nuove disposizioni sulla distribuzione a domicilio. L'[articolo 31 capoverso 1 OPO](#) prevede ora che la Posta sia tenuta a distribuire a domicilio gli invii postali in ogni casa abitata tutto l'anno. Fanno eccezione le case per le quali già

prima del 2021 era stata trovata una soluzione alternativa rispetto alla distribuzione a domicilio. Ulteriori eccezioni valgono, ad esempio, nei casi in cui la distribuzione a domicilio comporta difficoltà eccessive. Se non è tenuta a effettuare la distribuzione a domicilio, la Posta deve offrire al destinatario una soluzione alternativa. Ad esempio, può ridurre la frequenza di distribuzione o designare un altro punto di distribuzione. Il destinatario deve essere previamente consultato ([art. 31 cpv. 3 OPO](#)).

In caso di controversie riguardanti l'obbligo di distribuzione a domicilio della Posta, la PostCom verifica tale obbligo in una procedura di vigilanza ed emana una decisione. Quest'ultima può essere impugnata dall'interessato e dalla Posta dinanzi al Tribunale amministrativo federale.

La PostCom considera la distribuzione a domicilio un elemento fondamentale del servizio universale. Se un'economia domestica non riceve più lettere e pacchi, non può neppure beneficiare del servizio a domicilio, con un impatto significativo sulla fornitura di servizi postali. Un servizio a domicilio, spesso proposto quando si chiude un ufficio postale o un'agenzia, permette l'accettazione di invii postali e la fornitura di prestazioni del traffico dei pagamenti al domicilio del cliente («La Posta sull'uscio di casa»). La Posta offre il servizio a domicilio solo in determinate regioni; in linea di principio non vi è un diritto a questo servizio.

## **Modifiche legislative nel settore del servizio universale**

Il 19 dicembre 2025 il Consiglio federale ha rivisto l'ordinanza sulle poste (OPO): i requisiti relativi ai tempi di consegna per lettere e pacchi di cui all'[articolo 32 OPO](#) sono stati ridotti dal 97 per cento (lettere) e dal 95 per cento (pacchi) a un valore uniforme del 90 per cento. Inoltre, l'invio elettronico è stato definito come prestazione del servizio universale postale ([art. 29 cpv. 1 lett e OPO](#)). Nell'OPO sono state inoltre introdotte disposizioni dettagliate relative al sistema di recapito ibrido che la Posta deve gestire al fine di rendere possibili gli invii elettronici ([art. 35a segg.](#)). La PostCom è incaricata di vigilare sul rispetto del mandato legale relativo al servizio universale ([art. 22 cpv. 2 lett. e legge sulle poste](#)). Il Consiglio federale ha pertanto attribuito alla PostCom compiti di vigilanza in relazione al sistema di recapito ibrido della Posta (cfr. in partic. [art. 35 f cpv. 4 OPO](#)). L'entrata in vigore della revisione dell'OPO stata fissata per il 1° aprile 2026.

# Finanziamento del servizio universale

**La Posta Svizzera e le società del gruppo Posta devono finanziare il servizio postale universale autonomamente. Per raggiungere tale obiettivo possono utilizzare il ricavato dei servizi riservati e non riservati nonché delle prestazioni escluse dal servizio universale. Non possono invece utilizzare il ricavato del monopolio della posta-lettere (lettere fino a 50 g) per accordare ribassi su prestazioni che non riguardano i due mandati di servizio universale (divieto di sovvenzionamento trasversale).**

## Quadro normativo

La Posta Svizzera è tenuta a finanziare il servizio universale autonomamente, vale a dire che non può beneficiare di fondi statali (art. 46 OPO). D'altro canto l'azienda ha il diritto esclusivo di trasportare lettere fino a 50 grammi (servizio riservato; cfr. art. 18 cpv. 1 e 2 LPO).

## Esposizione dei costi

Secondo l'articolo 19 LPO, la Posta deve presentare i risultati del servizio universale in modo differenziato in base ai singoli prodotti e prestazioni. La relativa esposizione dei costi si basa sul principio dei costi completi (compresi gli interessi figurativi) e mostra i costi e i ricavi all'interno e al di fuori del servizio universale (art. 52 OPO). Essa serve a valutare la situazione finanziaria del servizio universale.

## Costi netti

La legislazione postale definisce come costi netti i costi aggiuntivi derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale. I costi aggiuntivi risultano dal confronto tra il risultato che la Posta consegue adempiendo all'obbligo di fornire il servizio universale (situazione effettiva) e il risultato che conseguirebbe senza tale obbligo (risultato ipotetico). I costi netti risultano dalla differenza derivante da questo confronto (art. 49 e 50 OPO).

## Compensazione dei costi netti

La Posta ha la possibilità di ridistribuire i costi netti trasferendo fondi (mediante compensazione dei costi netti, art. 51 OPO). La compensazione dei costi netti costituisce un sovvenzionamento trasversale ammesso nell'ambito del servizio universale. In particolare l'azienda può utilizzare il ricavato del servizio riservato (monopolio delle lettere) per coprire i costi del servizio universale. Pur avendo un impatto sull'esito del rendiconto regolatorio, la compensazione dei costi netti, quale sovvenzionamento trasversale ammesso, non ha tuttavia alcun influsso sul bilancio finanziario del gruppo e sui risultati dei singoli segmenti aziendali in esso riportati. La verifica di questo rapporto finanziario non rientra nei compiti della PostCom.

## Prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale

Si è in presenza di un sovvenzionamento trasversale vietato quando il ricavato del servizio riservato (monopolio delle lettere) viene utilizzato per accordare ribassi su prestazioni al di fuori del servizio universale. Per documentare il rispetto di questa disposizione ogni anno la Posta deve provare, in modo sommario, che i prodotti e le prestazioni offerti al di fuori del servizio universale coprono complessivamente i costi sostenuti e non determinano l'insorgenza di perdite (art. 55 cpv. 3 OPO). Se il risultato per le prestazioni al di fuori del servizio universale è negativo, si fornisce la prova nel caso specifico (art. 55 cpv. 4 OPO).

## Calcolo dei costi netti

Gli articoli 49 e 50 OPO precisano il metodo per calcolare i costi netti. A tal fine la Posta presenta alla PostCom uno scenario ipotetico relativo alla sua attività senza l'obbligo di fornire il servizio universale. La PostCom ha approvato lo scenario ipotetico per la prima volta nel 2013 e lo ha aggiornato nel 2016, nel 2021 e nel 2024. Tale scenario differisce dalla situazione effettiva per quanto riguarda l'estensione e la struttura della rete di uffici postali, l'offerta di servizi in contanti e di invio della Posta, il rispetto dei tempi di consegna e la copertura della distribuzione a domicilio.

Dal confronto tra il risultato conseguito adempiendo all'obbligo di fornire il servizio universale e il risultato conseguito non adempiendo a tale obbligo risulta la differenza tra i ricavi non conseguiti e i costi evitati. Vengono riportati i costi netti aggregati come ricavi non conseguiti, costi proporzionali evitati e costi strutturali evitati.

| In mio. franchi             | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       | 2025        |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Ricavi non conseguiti       | -147       | -123       | -102       | -168       | <b>-167</b> |
| Costi proporzionali evitati | 30         | 21         | 22         | 53         | <b>50</b>   |
| Costi strutturali evitati   | 374        | 361        | 348        | 478        | <b>481</b>  |
| <b>Costi netti</b>          | <b>257</b> | <b>260</b> | <b>268</b> | <b>363</b> | <b>364</b>  |

Fonte: La Posta Svizzera SA, incluse differenze di arrotondamento

Nel 2025 i costi netti ammontano a 364 milioni di franchi e sono rimasti pressoché invariati rispetto all'anno precedente.

A causa delle ulteriori trasformazioni di uffici postali, la Posta si attende in futuro un leggero calo dei costi netti fino al 2028. A lungo termine l'azienda prevede invece un aumento di tali costi, poiché la diminuzione del volume delle lettere costituirà un importante fattore di incremento.

## Finanziamento del servizio universale mediante compensazione dei costi netti

La Posta può trasferire fondi tra i singoli settori aziendali per compensare i costi netti. L'ammontare di tali fondi si basa sui costi netti dell'anno precedente (art. 51 OPO). L'articolo 51 OPO precisa quali sono i requisiti per la compensazione dei costi netti. La PostCom ha verificato il rispetto di tali requisiti e ha accertato che la Posta li ha osservati.

### Compensazione dei costi netti nel servizio riservato

| Risultato del servizio riservato (lettere fino a 50 g)     | Servizio riservato |            |            |            |            |
|------------------------------------------------------------|--------------------|------------|------------|------------|------------|
| Mio. fr.                                                   | 2021               | 2022       | 2023       | 2024       | 2025       |
| Ricavi                                                     | 957                | 961        | 905        | 940        | <b>908</b> |
| Costi prima della compensazione dei costi netti            | 767                | 787        | 771        | 772        | <b>747</b> |
| <b>Risultato prima della compensazione dei costi netti</b> | <b>190</b>         | <b>174</b> | <b>134</b> | <b>169</b> | <b>161</b> |
| Utilizzati per la compensazione dei costi netti            | 86                 | 130        | 106        | 91         | 117        |

Fonte: La Posta Svizzera SA

Il servizio riservato copre completamente i propri costi e contribuisce alla compensazione dei costi netti con la quota maggiore, pari a 117 milioni di franchi.

Inoltre anche altre prestazioni del settore della posta-lettere contribuiscono alla compensazione dei costi netti, cosicché nel 2025 complessivamente 159 milioni di franchi sono compensati tra i settori del servizio universale. Il redditizio settore della posta-lettere, che genera i propri ricavi principalmente nel settore dei clienti commerciali, dà un apporto complessivo di 159 milioni di franchi, di cui 121 milioni sono da ricondurre al settore dei pacchi. 38 milioni di franchi sono ascrivibili invece al settore del traffico dei pagamenti.

### Compensazione dei costi netti nel servizio universale

| Mio. fr.                             | Lettere     | Pacchi | Traffico dei pagamenti |
|--------------------------------------|-------------|--------|------------------------|
| Compensazione dei costi netti*       | 159         | -121   | -38                    |
|                                      | Posta CH SA |        | PostFinance SA         |
| Totale compensazione dei costi netti | 38          |        | -38                    |

Fonte: La Posta Svizzera SA

### Esposizione dei costi

L'esposizione dei costi si basa interamente sulla contabilità d'esercizio della Posta ed è sottoposta a verifica annuale da parte di un'impresa di revisione esterna (art. 57 OPO).

Inoltre nel 2025 il Controllo federale delle finanze ha pubblicato il rapporto sulla contabilità d'esercizio della Posta e ne ha confermato la regolarità rispetto ai principi in vigore.

Ai fini dell'esposizione dei costi è necessaria anche l'attribuzione degli interessi figurativi (art. 52 OPO). Gli interessi figurativi sono costi fittizi indicanti la remunerazione del capitale vincolato, pertanto influiscono sui risultati all'interno e al di fuori del servizio universale, poiché sui prodotti gravano i rispettivi costi del capitale.

L'esposizione dei costi della Posta del 2025 mostra un risultato complessivo di -109 milioni di franchi. All'interno del servizio universale si evidenzia per la prima volta un risultato negativo (-137 mio. di fr.), mentre al di fuori del servizio universale il risultato è positivo (28 mio. di fr.). Gli interessi figurativi ammontano a -441 milioni di franchi e il risultato d'esercizio del gruppo, al netto di tali interessi, a 332 milioni di franchi. Nella tabella sottostante sono indicati i risultati regolatori nonché – in forma aggregata mediante il raccordo di tutte le imputazioni interne al gruppo (compresi gli interessi figurativi) – il risultato d'esercizio del gruppo.

## Risultati regolatori all'interno e al di fuori del servizio universale nel 2025

| In mio. franchi                                     | Prestazioni del servizio universale |                                      |        | Prestazioni non incluse nel servizio universale |             |             |                  |                     |                                                    | Totale Gruppo                  |                     |                                          |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------|-------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|---------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------------------|
|                                                     | vizi postali (servizi logistici)    | Traffico dei pagamenti (PostFinance) | Totale | Servizi logistici                               | PostFinance | RetePostale | Digital Services | Servizi di mobilità | Totale Servizi al di fuori del servizio universale | Totale risultato regolamentare | Interessi calcolati | Totale (esclusi gli interessi calcolati) |
| Ricavi                                              | 2'614                               | 338                                  | 2'952  | 1'794                                           | 1'262       | 67          | 285              | 1'168               | 4'574                                              | 7'526                          |                     |                                          |
| Costi                                               | 2'571                               | 517                                  | 3'088  | 1'771                                           | 1'173       | 84          | 338              | 1'181               | 4'547                                              | 7'635                          |                     |                                          |
| Risultato prima della compensazione dei costi netti | 43                                  | -180                                 | -137   | 23                                              | 88          | -18         | -53              | -13                 | 28                                                 | -109                           |                     |                                          |
| Compensazione dei costi netti                       | -38                                 | 38                                   |        |                                                 |             |             |                  |                     |                                                    |                                |                     |                                          |
| Risultato dopo la compensazione dei costi netti     | 5                                   | -142                                 | -137   | 23                                              | 88          | -18         | -53              | -13                 | 28                                                 | -109                           |                     |                                          |
| Risultato                                           |                                     |                                      |        |                                                 |             |             |                  |                     |                                                    | -109                           | 441                 | 332                                      |

### Risultato regolatorio all'interno del servizio universale

#### Servizi postali

Sulla base dei costi completi, il risultato mostra per la prima volta un'insufficiente copertura dei costi all'interno del servizio universale. Il risultato dei servizi postali (servizi logistici) inclusi nel servizio universale è sceso a 5 milioni di franchi (2024: 94 mio. di fr.). Questo forte calo è dovuto da un lato al settore della posta-lettere, nel quale la diminuzione strutturale dei ricavi, unitamente a costi strutturali fissi invariati, ha inciso negativamente sul risultato. Il settore della posta-lettere, malgrado la minore redditività, rimane l'unico elemento portante dei ricavi e il principale strumento di finanziamento del servizio universale, dando l'apporto più significativo alla compensazione dei costi netti nel 2025 (159 mio. di fr.).

Nel settore dei pacchi il risultato è stato in calo, malgrado l'incremento dei volumi. Ciò è da ricondurre alla diminuzione dei volumi delle lettere che ha comportato, a fronte di costi strutturali fissi invariati, un aumento dei costi unitari dei pacchi. Gli accrediti elevati derivanti dalla compensazione dei costi netti hanno avuto un effetto positivo sul risultato: senza il trasferimento di tali fondi, i costi scoperti nel settore dei pacchi sarebbero considerevoli.

Nel settore dei giornali rientrante nel servizio universale si è rilevato un deficit pari a 81 milioni di franchi. Questo deficit è dovuto a motivi strutturali e vanno ricondotti soprattutto al calo dei volumi di invii. La Posta non effettua alcuna compensazione dei costi netti nel settore dei giornali e il deficit è comprensivo dei costi completi.

I servizi postali rientranti nel servizio universale (servizi logistici) presentano un risultato solo lievemente positivo, reso possibile grazie alla redditività finanziaria del settore della posta-lettere. Né il settore dei giornali né quello dei pacchi sono in grado di coprire interamente i propri costi nel servizio universale.

#### Traffico dei pagamenti

A causa della progressiva digitalizzazione i risultati nel settore del traffico dei pagamenti sono in forte calo. La perdita dei ricavi derivanti dalle tariffe e la costante diminuzione delle operazioni allo sportello gravano sempre più sul traffico dei

pagamenti. Anche l'aumento dei requisiti finanziari regolatori in materia di fondi propri si ripercuote in modo duraturo sul servizio universale e genera un incremento dei costi di trattamento. Inoltre la ripartizione dei costi figurativi del capitale relativi ai prodotti di PostFinance grava sui prodotti del servizio universale.

L'intero traffico dei pagamenti comporta costi non coperti elevati e in aumento e incide sempre più sul risultato regolatorio del servizio universale.

### **Risultato regolatorio al di fuori del servizio universale**

Il risultato regolatorio al di fuori del servizio universale si attesta a 28 milioni di franchi, registrando nuovamente, per la prima volta dal 2016, un miglioramento rispetto all'anno precedente (2024: -121 mio. di fr.). Al di fuori del servizio universale il risultato di PostFinance incide fortemente, in misura superiore alla media, sul risultato complessivo. I principali fattori determinanti sono il contesto dei tassi di interesse e i ricavi degli investimenti finanziari.

Il settore dei servizi logistici presenta un risultato positivo al di fuori del servizio universale, anche se significativamente inferiore rispetto all'anno precedente. Ciò è dovuto, tra le altre cose, a fattori congiunturali che hanno portato a un calo dei fatturati nella logistica delle merci. Ha inoltre inciso negativamente la minore domanda proveniente dal settore industriale.

Per ragioni strutturali, il risultato di RetePostale rimane negativo.

Il settore Digital Services realizza un risultato maggiore, tuttavia i costi per il suo sviluppo continuano ad avere un impatto negativo.

Anche il risultato del settore Servizi di mobilità registra un risultato negativo, dovuto anche a riorganizzazioni e ai maggiori costi per il personale conducente.

### **Sintesi: Finanziamento del servizio universale e del gruppo**

Sulla base dei costi completi, nell'ambito del servizio universale si rileva un risultato negativo pari a -137 milioni di franchi. Per la prima volta il servizio universale, nonostante l'ammesso sovvenzionamento trasversale tramite i trasferimenti di fondi della compensazione dei costi netti, non è più in grado di coprire integralmente i propri costi. Pertanto, considerando i costi completi, la capacità del servizio universale di produrre reddito non è garantita. I motivi principali di questo risultato negativo sono, oltre alla redditività finanziaria in calo del settore della posta-lettere e l'aumento del deficit della distribuzione dei giornali, sono gli elevati costi del traffico dei pagamenti del servizio universale. Anche il settore dei pacchi non riesce a coprire interamente i propri costi.

Al di fuori del servizio universale si rileva un risultato positivo pari a 28 milioni di franchi, da ricondurre principalmente a PostFinance.

### **Prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale**

In virtù dell'articolo 55 capoverso 3 OPO la Posta può fornire una prova sommaria, poiché per il 2025 presenta un risultato positivo al di fuori del servizio universale. La prova non si applica nel caso specifico (art. 55 cpv. 4 OPO).

Per garantire una continuità dei dati, la PostCom ha tuttavia svolto alcuni accertamenti approfonditi sui risultati conseguiti al di fuori del servizio universale. Gli accertamenti relativi ai costi incrementali al di fuori del servizio universale hanno evidenziato, come negli anni precedenti, che i ricavi di singoli prodotti e prestazioni al di fuori del servizio universale non erano sufficienti a coprire i relativi costi incrementali.

Ai fini di una maggiore plausibilità, negli accertamenti sono stati presi in considerazione anche i costi unici. La Posta ha dichiarato costi unici per un importo di 1203 milioni di franchi per il 2025 (2024: 1 234 mio. di fr.). Considerando i costi unici del servizio riservato la Posta ha potuto provare che i ricavi di quest'ultimo (908 mio. di fr.) non superano i relativi costi unici.

## **Risultato della verifica indipendente**

Conformemente all'articolo 57 OPO, la Posta incarica un'impresa di revisione sotto sorveglianza statale secondo l'articolo 7 della legge del 16 dicembre 2005 sui revisori di effettuare una verifica indipendente. Dal 2019 la Posta ha incaricato della verifica indipendente la società Ernst & Young SA (EY). La società di revisione verifica all'attenzione della PostCom:

- il calcolo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale;
- il rispetto dei requisiti relativi alla compensazione dei costi netti;
- il rispetto dei requisiti relativi alla contabilità;
- l'attribuzione dei costi e dei ricavi dei diversi servizi in base all'elenco delle prestazioni assegnate al servizio universale;
- la verifica annuale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale basata sull'esposizione dei costi unici nel servizio riservato;

## **Approvazione**

La PostCom ha preso atto del rapporto stilato dalla società di revisione incaricata. Alla luce del giudizio globale positivo formulato da quest'ultima, ha approvato il calcolo dei costi netti e la prova del rispetto dei requisiti relativi alla loro compensazione. Anche la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale per il 2025 è stata verificata e approvata dalla PostCom.

## **Prospettive sul finanziamento del servizio universale**

Il quadro di riferimento è il mandato di servizio universale della Posta sancito dalla legge e da garantire su tutto il territorio. Stando alla prassi adottata finora, il finanziamento è avvenuto attraverso una combinazione di entrate generate dalle prestazioni chiave e di compensazioni dei costi netti del settore della posta-lettere ad alta redditività.

Il servizio universale riveste una grande importanza in termini di politica sociale e garantisce l'accesso alla comunicazione tramite la posta-lettere e altre prestazioni postali, in particolare per le fasce di popolazione anziane e svantaggiate. Va tenuto presente che le future decisioni politiche sull'ulteriore sviluppo del servizio universale, in particolare sul relativo finanziamento, avranno un influsso diretto su tale contributo al bene comune.

Probabili scenari sono ulteriori aumenti di costi e un progressivo calo della redditività del settore della posta-lettere. Nel contempo, miglioramenti in termini di efficienza e nuovi modelli aziendali potrebbero attenuare la pressione complessiva. Eventuali adeguamenti dei prezzi all'interno del servizio universale sono già oggetto di dibattito pubblico.

# Evoluzione generale dei mercati postali

Anche nel 2025, il mercato postale svizzero è stato caratterizzato da profondi cambiamenti strutturali. Al calo del volume di lettere e giornali si è contrapposta la crescita del settore dei pacchi, sostenuta soprattutto dal commercio transfrontaliero online. Nonostante questa crescita, la persistente debolezza del segmento della posta-lettere ha comportato una lieve flessione della cifra d'affari complessiva. Dal 2021 il volume della posta-lettere è diminuito di circa un quinto, un'evoluzione che continua a segnare il cambiamento strutturale del mercato postale.

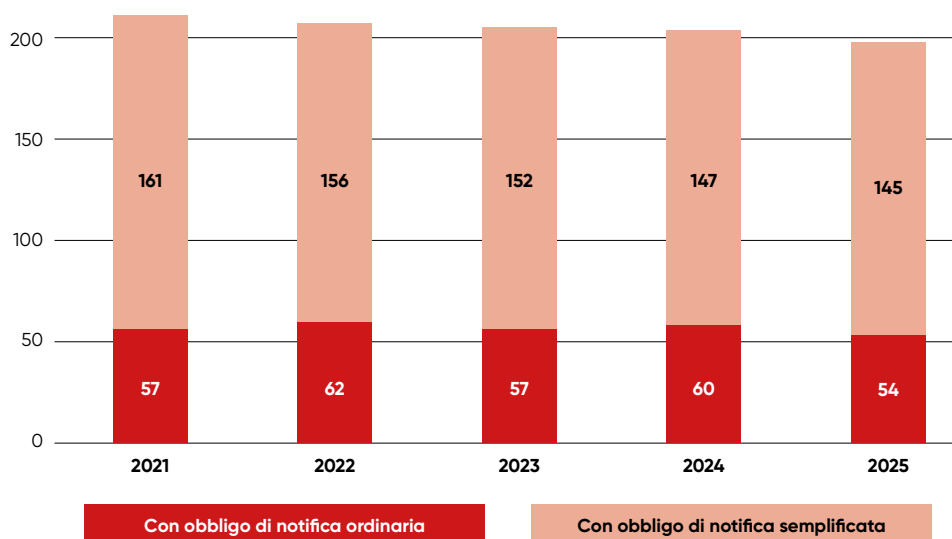
## Obbligo di notifica

Nel mese di maggio 2026, 198 imprese risultavano registrate come fornitrici di servizi postali – nove in meno rispetto all'anno precedente. Di esse, 53 (-7) sono sottoposte all'obbligo di notifica ordinaria e 145 (-2) all'obbligo di notifica semplificata.

Il recente calo del numero di fornitori registrati è riconducibile, in primo luogo, al progressivo consolidamento del mercato postale. Dopo l'ingresso sul mercato di diverse nuove imprese tra il 2018 e il 2022, negli ultimi anni si osserva infatti una tendenza inversa: alcuni fornitori hanno cessato la propria attività oppure sono stati rilevati da concorrenti. Un esempio recente è rappresentato da Notime (Schweiz) AG, società affiliata della Posta Svizzera, che ha cessato la propria attività nel 2025. Recentemente, in particolare nel segmento dei corrieri, il contesto di mercato si è rivelato difficile per diversi fornitori.

L'elenco dei fornitori registrati è pubblicato sul sito web della PostCom.

## Numero di fornitori di servizi postali registrati presso la PostCom nel periodo 2021–2025, obbligo di notifica semplificata e ordinaria



I subappaltatori ai quali i fornitori hanno delegato il trasporto di invii postali, in tutto o in parte, non sono soggetti a notifica. Se però un subappaltatore realizza più del 50 per cento della sua cifra d'affari annua con i servizi postali, il committente deve convenire con lui per iscritto che le condizioni di lavoro abituali nel settore vengano rispettate. Sono invece soggetti all'obbligo di notifica i fornitori che esternalizzano l'intero settore operativo.

Il mercato postale si caratterizza da un lato per la definizione di invio postale, ossia pacchi fino a 30 kg, lettere fino a 2 kg, giornali e periodici in abbonamento. Dall'altro

---

<sup>1</sup> Roman Graf, [Relazione sugli standard minimi di settore nel mercato postale 2021/22](#)

lato viene delimitato dalle attività che rientrano nel concetto di servizi postali, ossia l'accettazione, il ritiro, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione di invii postali.

I fornitori che realizzano a proprio nome una cifra d'affari pari a 500 000 franchi o più sono soggetti a un obbligo di notifica ordinaria, mentre per quelli che realizzano una cifra d'affari inferiore a tale cifra sussiste un obbligo di notifica semplificata. Al fine di chiarire la definizione dei servizi postali e di distinguerli da altre attività, la PostCom ha pubblicato sul proprio sito web delle linee guida sull'obbligo di notifica.

Una parte delle nuove registrazioni è avvenuta su intervento della PostCom. Nell'ambito della propria vigilanza sul mercato, la Commissione ha individuato imprese non registrate che offrivano servizi postali e le ha invitate ad adempiere al proprio obbligo di notifica. Parallelamente, la PostCom ha avviato procedimenti penali per violazione dell'obbligo di notifica o per registrazione tardiva.

### **Tasse di vigilanza**

Secondo l'articolo 30 LPO, la PostCom è tenuta a riscuotere tasse amministrative a copertura dei costi per le proprie decisioni e prestazioni. Inoltre, secondo gli articoli 78–80 OPO, riscuote una tassa annuale di vigilanza basata sulle spese che ha sostenuto nell'anno precedente dai fornitori sottoposti all'obbligo di notifica ordinaria. Se un fornitore di servizi postali contesta la fattura della tassa di vigilanza, la PostCom emana una decisione impugnabile.

### **Prova del rispetto delle condizioni di lavoro in uso nel settore**

Tutti i fornitori soggetti all'obbligo di notifica sono altresì tenuti a rispettare le condizioni di lavoro in uso nel settore. La PostCom vigila sul rispetto di queste condizioni. Nell'ambito del reporting annuale, i fornitori di servizi postali sottoposti all'obbligo di notifica ordinaria sono tenuti a segnalare se hanno concluso un contratto collettivo di lavoro (CCL) oppure se soddisfano gli standard minimi fissati dall'ordinanza della Commissione delle poste sugli standard minimi delle condizioni di lavoro nel settore dei servizi postali (OSMLP; RS 783.016.2). Se un fornitore ha concluso un CCL con il suo personale, si presume che le condizioni di lavoro abituali nel settore siano rispettate. Inoltre, i fornitori di servizi postali sono tenuti a convenire per iscritto con i propri subappaltatori che realizzano più della metà della loro cifra d'affari annua con i servizi postali che le condizioni di lavoro abituali nel settore vengano rispettate.

### **Standard minimi stabiliti dalla PostCom**

In virtù del mandato conferitole dall'articolo 61 capoverso 3 OPO, la PostCom ha fissato gli standard minimi delle condizioni di lavoro nel settore dei servizi postali nella OSMLP del 30 agosto 2018, in vigore dal 1° gennaio 2019. Nell'ambito di una revisione dell'ordinanza, il salario orario minimo lordo nel settore postale è stato aumentato a 19 franchi a partire dal 1° luglio 2023. La durata massima della normale settimana lavorativa convenuta contrattualmente è ancora di 44 ore. La PostCom analizza periodicamente le condizioni di lavoro abituali nel settore (art. 61 cpv. 1 OPO). L'ultimo studio di monitoraggio sulle condizioni di lavoro è stato condotto nel 2022<sup>1</sup>.

### **Vigilanza sul rispetto delle condizioni di lavoro**

La PostCom ha il compito di accertare che i fornitori rispettino le condizioni di lavoro abituali nel settore. Tale attività di vigilanza viene svolta in particolare attraverso una verifica approfondita delle condizioni di lavoro di alcuni fornitori selezionati. Questo controllo integra le informazioni presentate dalle imprese soggette all'obbligo di notifica ordinaria nell'ambito del reporting annuale (art. 59 OPO). I fornitori sottoposti

a controllo sono tenuti a dimostrare di avere concluso un CCL con il proprio personale oppure di rispettare gli standard minimi stabiliti dalla PostCom. Nel caso in cui si affidi la fornitura di servizi postali a terzi e questi realizzino più della metà della loro cifra d'affari in tale settore, la PostCom richiede inoltre che detti fornitori dimostrino di avere adempiuto l'obbligo di convenire per iscritto con i loro subappaltatori il rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore (art. 5 cpv. 3 OPO).

Se un'impresa sottoposta a controllo non è in grado di dimostrare il rispetto dei requisiti legali e regolamentari in materia di condizioni di lavoro, la PostCom può disporre misure e sanzioni conformemente agli articoli 24 e 25 LPO. Nel determinare l'entità delle sanzioni, essa tiene conto della gravità della violazione e della situazione finanziaria dell'azienda.

La PostCom seleziona le aziende da controllare in base a specifici criteri basati sui rischi. Dal gennaio 2019 sono stati sottoposti a verifica approfondita 101 fornitori, con l'avvio di procedure di vigilanza in 29 casi. Le irregolarità più frequenti negli ultimi anni hanno riguardato il rispetto dell'orario settimanale di lavoro contrattualmente previsto (massimo 44 ore), del salario orario minimo (minimo 19 franchi) e di altri obblighi previsti dal diritto del lavoro. In alcuni casi è stata constatata anche una rilevazione insufficiente dell'effettivo orario di lavoro, in particolare nei casi di salari forfettari o di sistemi retributivi basati su parametri predefiniti. Nella valutazione dei modelli di orario di lavoro, la PostCom tiene conto anche delle soluzioni riconosciute dalle parti sociali, come quelle previste per il recapito mattutino di giornali e periodici. Tali disposizioni sono sancite nei contratti collettivi di lavoro e sono quindi considerate conformi agli standard del settore.

Nel 2023 le parti sociali hanno concluso il contratto collettivo di lavoro per la distribuzione e successivamente ne hanno richiesto l'obbligatorietà generale. La relativa procedura è tuttora in corso. Con l'entrata in vigore di un contratto dichiarato di obbligatorietà generale, la commissione paritetica prevista sarebbe competente per la sua esecuzione.

## **Mercato postale**

### **Evoluzione del mercato**

Il mercato postale svizzero comprende l'accettazione, il ritiro, lo smistamento, il trasporto e il recapito di pacchi e lettere nonché la distribuzione di giornali e periodici in abbonamento. Salvo diversa indicazione, tutti i dati presentati nei grafici e nelle analisi che seguono sono tratti dal reporting annuale che le imprese registrate secondo la procedura di notifica ordinaria sono tenute a trasmettere alla PostCom.

I fornitori attivi sul mercato postale svizzero si distinguono sia per dimensioni sia per modello aziendale. Alcune imprese sono fortemente diversificate e propongono un'ampia gamma di servizi logistici, mentre altre concentrano la propria offerta su nicchie di mercato specializzate, come i servizi di corriere o il recapito mattutino di giornali. Per alcune aziende, le prestazioni postali rappresentano solo un'attività secondaria, in particolare per quelle che offrono alla propria clientela una gamma completa di soluzioni logistiche. Oltre il 99 per cento della cifra d'affari del mercato postale svizzero è realizzato dalle imprese soggette all'obbligo di notifica ordinaria.

### Il calo del settore della posta-lettere continua a mettere sotto pressione il mercato postale

Con un volume di 2,5 miliardi di invii, nel 2025 il mercato postale svizzero ha registrato una cifra d'affari totale di 4,3 miliardi di franchi. Rispetto all'anno precedente, la cifra d'affari è leggermente diminuita (-0,3 %). La causa principale è il persistente calo del volume della posta-lettere, mentre nel periodo in esame i prezzi della posta-lettere sono rimasti sostanzialmente stabili.

Anche nel confronto quinquennale emerge una tendenza al ribasso. Dal 2021, la cifra d'affari del settore postale è diminuita mediamente dello 0,3 per cento all'anno, mentre il volume degli invii si è ridotto del 4,7 per cento annuo. Questa evoluzione evidenzia il calo strutturale della posta-lettere, la cui importanza economica continua a diminuire costantemente da anni. Nel 2025, il settore della posta-lettere – un tempo principale fonte di ricavi del mercato postale – rappresentava ormai soltanto circa un terzo della cifra d'affari complessiva del settore.

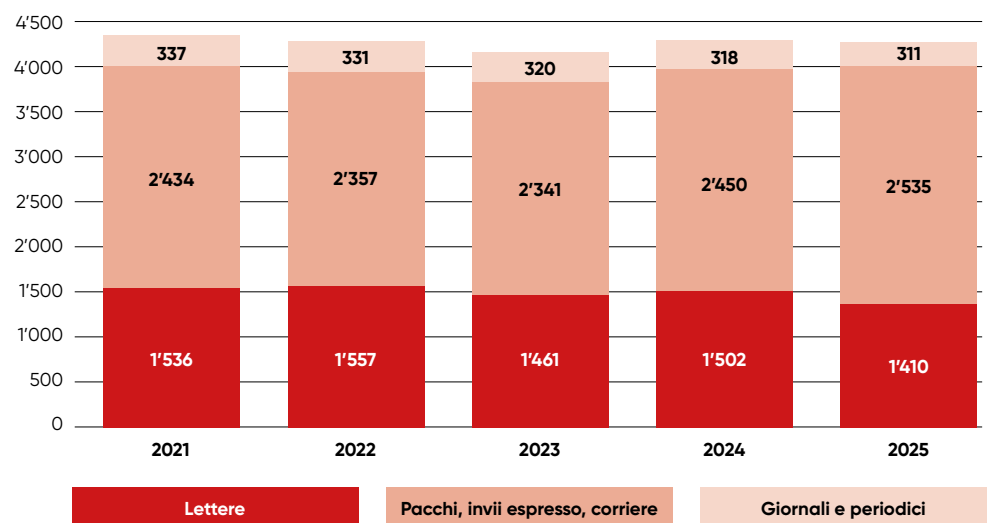
<sup>2</sup> ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pagina 30

<sup>3</sup> ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pagina 22

### Il mercato postale europeo continua a crescere

Da diversi anni la PostCom constata che il mercato postale svizzero presenta uno sviluppo più debole nel confronto internazionale. I dati più recenti indicano addirittura una divergenza crescente: mentre nei Paesi analizzati nello studio ERGP sugli indicatori postali la cifra d'affari è aumentata mediamente del 5,6 per cento<sup>2</sup> all'anno tra il 2020 e il 2024, nello stesso periodo la crescita in Svizzera si è attestata soltanto allo 0,8 per cento annuo. Anche per quanto riguarda il volume degli invii si osserva a livello europeo una tendenza al ribasso (-2,7 % all'anno<sup>3</sup>), che in Svizzera risulta però nettamente più marcata (-4,0 %). Vi sono numerosi elementi che lasciano presagire il protrarsi di questa evoluzione. In diversi Paesi europei il commercio elettronico presenta ancora importanti potenziali di crescita, mentre il mercato svizzero dei pacchi B2C ha già raggiunto un elevato grado di maturità. Inoltre, il volume della posta-lettere, che in Svizzera rimane elevato nel confronto internazionale, continua a influenzare in misura significativa l'andamento del settore.

### Evoluzione della cifra d'affari annua del mercato postale nel periodo 2021-2025, in milioni di franchi

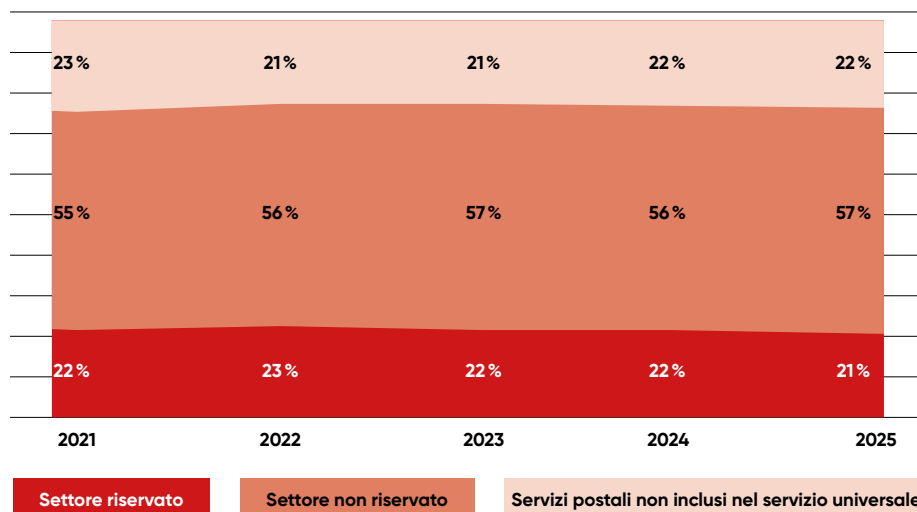


### La quota di cifra d'affari del servizio universale sul mercato complessivo resta stabile

Il segmento di mercato del servizio universale comprende il trasporto di lettere fino a 1 kg e di pacchi fino a 20 kg in Svizzera e all'estero, oltre alla distribuzione di giornali e periodici in abbonamento insieme ai normali invii postali nell'ambito della distribuzione regolare. Non rientrano invece in questa categoria gli invii espressi e per corriere e nemmeno i giornali e i periodici del recapito mattutino. I prodotti del servizio universale rappresentano complessivamente quasi l'80 per cento della cifra d'affari del mercato postale.

Negli ultimi cinque anni, le quote di cifra d'affari dei tre segmenti di mercato rilevanti sotto il profilo regolatorio sono rimaste sostanzialmente stabili. Nel 2025, la quota del settore riservato è leggermente diminuita, attestandosi al 21 per cento, mentre quella del settore non riservato del servizio universale è salita al 57 per cento. Nell'anno in esame, soltanto il settore non riservato del servizio universale ha registrato una crescita: in questo segmento, i ricavi sono aumentati dell'1 per cento.

### Evoluzione del servizio universale, del monopolio e degli altri servizi postali per il periodo 2021-2025, in percentuale della cifra d'affari totale del mercato postale



La principale fornitrice dei prodotti del servizio universale è la Posta CH SA, una società affiliata della Posta Svizzera SA, con una quota di mercato pari a circa l'86 per cento (invariata rispetto all'anno precedente). I principali fornitori privati in questo segmento sono DPD (Svizzera) SA, Planzer KEP SA e DHL Express (Svizzera) SA.

### Mercato CEP (corriere, espresso, pacchi)

Il mercato CEP (che include i servizi di corriere, espresso e pacchi) comprende sia l'invio di pacchi standard sia gli invii che in genere devono essere recapitati più rapidamente o entro un termine determinato e garantito (espresso), oppure consegnati direttamente al destinatario senza deposito e smistamento preliminari (corriere).

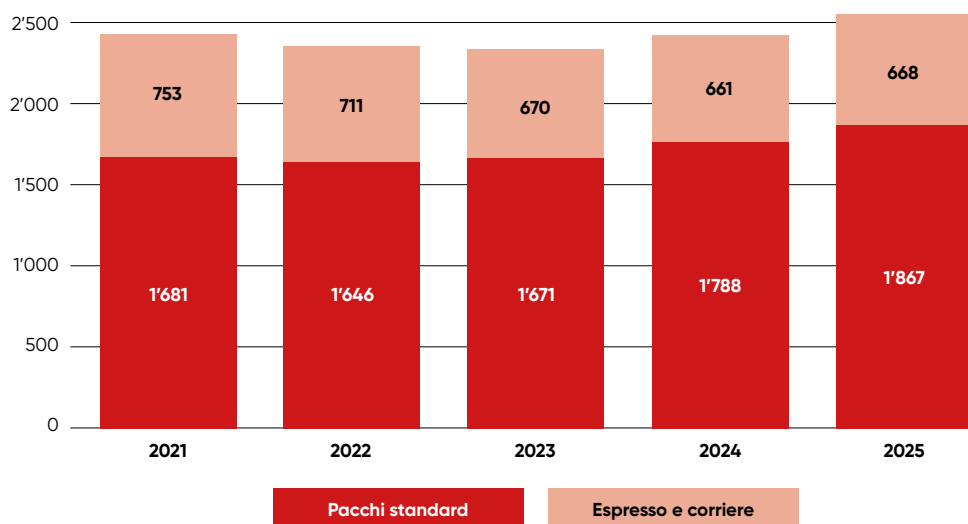
Negli ultimi anni il mercato CEP ha registrato una solida crescita, trainata dalla continua espansione del commercio online. In Svizzera, il commercio elettronico si è ormai stabilmente affermato nelle abitudini di consumo. Secondo recenti sondaggi, l'86 per cento della popolazione ha effettuato acquisti online negli ultimi dodici mesi<sup>4</sup>. Nel commercio al dettaglio non alimentare, circa un quinto della cifra d'affari

è ormai generato attraverso il canale online<sup>5</sup>. Una buona parte delle merci ordinate online viene recapitata dai fornitori di servizi postali, a conferma dello stretto legame tra commercio elettronico e mercato CEP. Sebbene recentemente la crescita del commercio online abbia subito un rallentamento, nel medio termine si prevede comunque un ulteriore aumento dei volumi di invii.

Nel 2025 la cifra d'affari e il volume degli invii nel mercato CEP sono aumentati di circa il 4 per cento, registrando così una crescita nettamente superiore alla media degli ultimi anni. Grazie a questo forte incremento, il precedente massimo storico del volume degli invii, raggiunto nel 2021, è stato superato per la prima volta. Come già nell'anno precedente, questa evoluzione è stata trainata in misura determinante dal traffico transfrontaliero: per gli invii in importazione, sia la cifra d'affari sia il volume sono aumentati di circa il 12 per cento. Il segmento delle esportazioni ha invece mostrato uno sviluppo nettamente più moderato. Sebbene il volume degli invii sia aumentato del 3 per cento, la cifra d'affari ha registrato una lieve flessione dello 0,3 per cento. Nel settore CEP nazionale, i tassi di crescita della cifra d'affari e dei volumi si sono situati tra il 2 e il 3 per cento.

Nel periodo in esame, all'interno del mercato CEP è emerso un quadro differenziato: mentre la cifra d'affari dei pacchi standard è aumentata del 4,4 per cento, gli invii per corriere ed espresso hanno registrato, dopo tre anni di contrazione, una nuova crescita pari all'1 per cento. Anche in questo caso, come per i pacchi standard, gli invii provenienti dall'estero si sono rivelati il principale motore della crescita. Nonostante l'aumento del commercio online, il segmento espresso e corriere ne beneficia finora solo in misura limitata, poiché il volume supplementare degli invii continua a riguardare prevalentemente spedizioni standard a basso costo.

#### **Evoluzione della cifra d'affari dei pacchi standard e degli invii espressi e per corriere 2021-2025, in milioni di franchi**



Poiché il mercato CEP è stato finora soggetto a forti oscillazioni, le tendenze strutturali risultano più evidenti se osservate su periodi di tempo più lunghi. Dal 2021, la cifra d'affari del mercato CEP è aumentata in media dell'1 per cento all'anno, mentre i volumi degli invii sono cresciuti in media dello 0,3 per cento all'anno. Dietro questa crescita complessivamente moderata si celano tuttavia differenze marcate tra i singoli flussi di spedizione. Il segmento delle importazioni ha mostrato uno sviluppo particolarmente dinamico: dal 2021 il volume degli invii è aumentato mediamente

del 5 per cento all'anno. Per contro, nello stesso periodo gli invii in esportazione sono diminuiti in media del 5 per cento all'anno. Anche il settore CEP nazionale ha registrato un'evoluzione leggermente negativa: il volume degli invii si è ridotto mediamente dello 0,3 per cento all'anno. Questi sviluppi divergenti indicano un cambiamento strutturale nel settore CEP transfrontaliero. Mentre il segmento delle esportazioni perde importanza, il traffico in importazione continua a rafforzarsi sulla scia della crescita dei flussi internazionali del commercio elettronico. Nonostante questa evoluzione disomogenea, gli invii CEP nazionali rappresentano ancora circa tre quarti del volume complessivo degli invii.

---

<sup>6</sup> International Post Corporation, Cross-border e-commerce shopper survey 2025 – key findings, pagina 7

<sup>7</sup> International Post Corporation, Cross-border e-commerce shopper survey 2025 – key findings, pagina 98

<sup>8</sup> Unione postale universale UPU, Statistique des services postaux 2024, pag. 71

### **Mutamenti nei flussi internazionali di pacchi nel commercio elettronico**

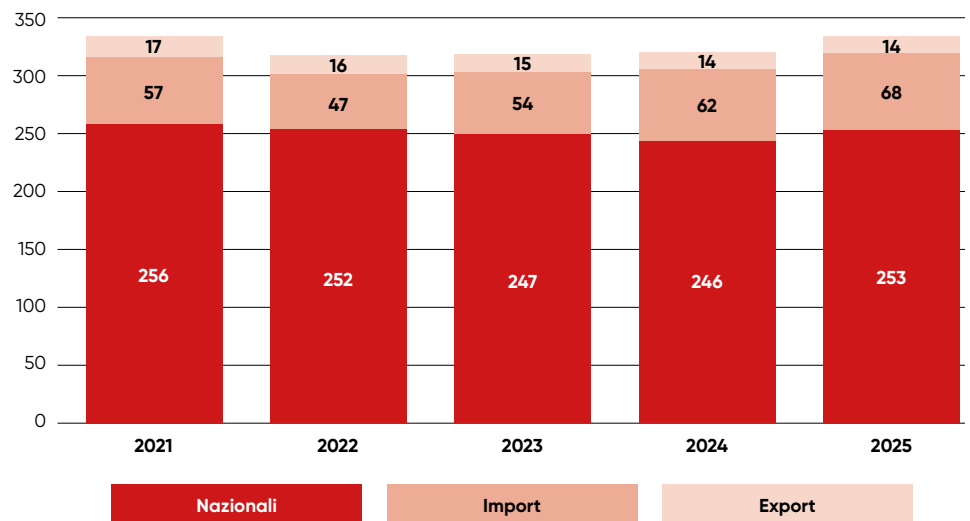
L'evoluzione del commercio elettronico transfrontaliero, caratterizzata da un forte aumento dei piccoli invii provenienti dall'Asia, è da anni oggetto di discussioni controverse. Secondo un recente sondaggio, il 35 per cento<sup>6</sup> dei consumatori intervistati in Svizzera ha dichiarato che il proprio ultimo ordine transfrontaliero proveniva dalla Cina; al secondo posto figura la Germania con il 27 per cento. Il commercio online internazionale presenta inoltre un'elevata concentrazione, sia per quanto riguarda i Paesi di provenienza sia per le piattaforme di vendita utilizzate. Secondo lo stesso sondaggio, nei 37 Paesi esaminati circa il 48 per cento<sup>7</sup> degli ordini transfrontalieri è riconducibile unicamente a Temu e Amazon.

Per lungo tempo, il sistema tariffario dell'Unione Postale Universale (UPU), le cosiddette «spese terminali» («terminal dues»), ha favorito la spedizione a basso costo di piccoli invii di merci provenienti dalla Cina. Di conseguenza, fino al 2019 circa, il commercio online cinese in forte crescita veniva gestito in gran parte attraverso la rete UPU. Con la successiva riforma delle strutture tariffarie, le piattaforme cinesi hanno modificato radicalmente i propri modelli logistici. Da allora, i piccoli invii di merci provenienti dalla Cina fino a 2 kg non svolgono praticamente più alcun ruolo nella rete UPU<sup>8</sup>. Al tradizionale trasporto individuale degli invii postali attraverso il canale UPU si sono sostituite soluzioni logistiche più flessibili. I grandi operatori del commercio elettronico, come Temu o Shein, puntano oggi principalmente su sistemi di trasporto consolidati, in cui gli invii vengono raggruppati e trasportati in Europa per via aerea, sdoganati centralmente e successivamente immessi nelle reti postali nazionali.

L'introduzione, prevista nell'UE a partire dalla metà del 2026, di una tassa forfettaria sui piccoli invii inferiori a EUR 150 dovrebbe rafforzare ulteriormente la tendenza ad abbandonare il trasporto diretto dei singoli invii a favore di trasporti consolidati attraverso piattaforme logistiche europee, con successiva immissione nelle reti postali nazionali. Al contempo, questa tassa forfettaria crea ulteriori incentivi per le piattaforme internazionali a immagazzinare le merci nei centri logistici europei già prima della ricezione degli ordini e a trasportarle verso l'Europa in forma consolidata dai Paesi d'origine, ad esempio via mare.

Gli ultimi anni hanno mostrato che le grandi piattaforme online sono in grado di adattare rapidamente i propri modelli logistici a mutate condizioni quadro. A tal fine, ricorrono in modo mirato a diversi modelli di spedizione e partner logistici, comprese soluzioni di trasporto interne al gruppo. Un esempio emblematico è rappresentato da Amazon, che in diversi mercati si è sviluppata fino a diventare un importante operatore nel trasporto di pacchi.

### Evoluzione dei volumi degli invii CEP per il periodo 2021-2025, in milioni di invii



<sup>9</sup> ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pagina 30

<sup>10</sup> ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pagina 27

In passato, nel confronto internazionale il mercato CEP in Svizzera ha fatto registrare un andamento meno dinamico. Questa tendenza è confermata ancora una volta dai più recenti dati europei: tra il 2020 e il 2024, la cifra d'affari generata dagli invii CEP è aumentata mediamente dell'8,7 per cento<sup>9</sup> all'anno a livello europeo, mentre nello stesso periodo la crescita annua media in Svizzera si è attestata al 2,6 per cento. Se si utilizza come parametro di riferimento il numero di invii CEP pro capite, si osserva che la Svizzera, con 37 invii pro capite, si colloca ben al di sopra della media europea (29<sup>10</sup> nel 2024). Tra i 29 Paesi considerati nello studio ERGP 2024, solo 3 presentano un numero di invii CEP pro capite superiore a quello della Svizzera: i Paesi Bassi (57), la Germania (57) e l'Austria (47).

### Quote di mercato sostanzialmente stabili

In termini di cifra d'affari, la Posta CH SA – principale operatore del mercato CEP – è riuscita ad aumentare leggermente la propria quota di mercato rispetto all'anno precedente, portandola al 60 per cento (59 % nel 2024). La posizione della Posta CH SA è particolarmente forte nel mercato nazionale CEP, dove detiene una quota di mercato del 74 per cento (73 % l'anno precedente). Per quanto riguarda gli invii internazionali, invece, prevalgono i fornitori privati: in termini di cifra d'affari, detengono complessivamente il 50 per cento del mercato in importazione e addirittura l'88 per cento di quello in esportazione. Rispetto all'anno precedente, tuttavia, la quota dei privati negli invii transfrontalieri è diminuita. Oltre alla Posta CH SA, tra i principali fornitori del mercato CEP figurano DHL Express (Svizzera) SA, UPS United Parcel Service (Svizzera) SA e DPD (Svizzera) SA.

Interessante è anche l'andamento delle quote di mercato nel segmento dei pacchi standard nazionali fino a 20 kg, interamente aperto alla concorrenza dal 2004. Nel 2025 i fornitori privati detenevano una quota di mercato del 26 per cento in termini di cifra d'affari, contro il 20 per cento di tre anni prima. Per molti anni, questa quota è rimasta pressoché stabile intorno al 20 per cento. Dopo la Posta CH SA, le principali imprese che operano nel segmento dei pacchi fino a 20 kg sono Planzer KEP SA, DPD (Svizzera) SA e DHL Express (Svizzera) SA.

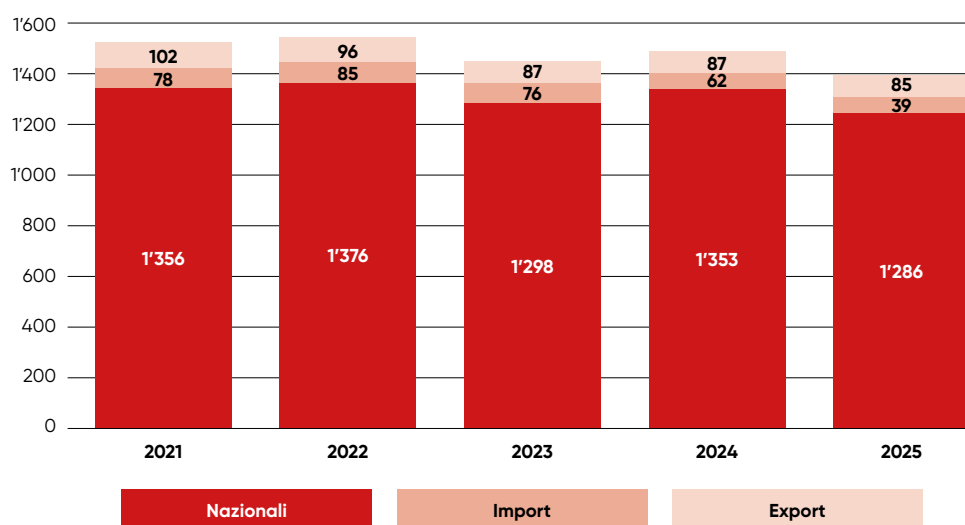
## Mercato della posta-lettere

Il mercato della posta-lettere comprende gli invii di corrispondenza e di merci fino a 2 kg, in formato lettera e con uno spessore massimo di 2 cm. Nel 2025 questo segmento di mercato ha generato una cifra d'affari di 1,4 miliardi di franchi, a fronte di un volume di 1,5 miliardi di invii. Poiché nel periodo in esame la Posta Svizzera ha mantenuto invariate le tariffe standard per le lettere, il calo dei volumi dovuto alla diminuzione della domanda non ha potuto essere compensato mediante aumenti di prezzo, contrariamente a quanto avvenuto nell'anno precedente. Di conseguenza, il volume degli invii è diminuito del 5 per cento e la cifra d'affari del 6 per cento.

Dal punto di vista dei volumi, questa evoluzione si inserisce sostanzialmente nel trend negativo osservato negli ultimi anni. Particolarmente marcato è stato tuttavia il calo delle lettere in importazione, il cui volume si è ridotto di circa il 17 per cento rispetto all'anno precedente. Alla base di questa evoluzione non vi è soltanto il calo strutturale della corrispondenza, bensì anche uno spostamento verso il canale dei pacchi: gli invii transfrontalieri tendono infatti a essere più grandi e più pesanti e vengono sempre più spesso trasportati come pacchi anziché come lettere.

Da diversi anni, il volume delle lettere è in calo a causa della digitalizzazione della corrispondenza per comunicazioni e transazioni. Tutto lascia supporre che questa tendenza al ribasso continuerà anche nei prossimi anni.

### Evoluzione della cifra d'affari della posta-lettere nazionale e internazionale 2021-2025, in milioni di franchi



### La categoria di lettere più leggera si dimostra relativamente resiliente

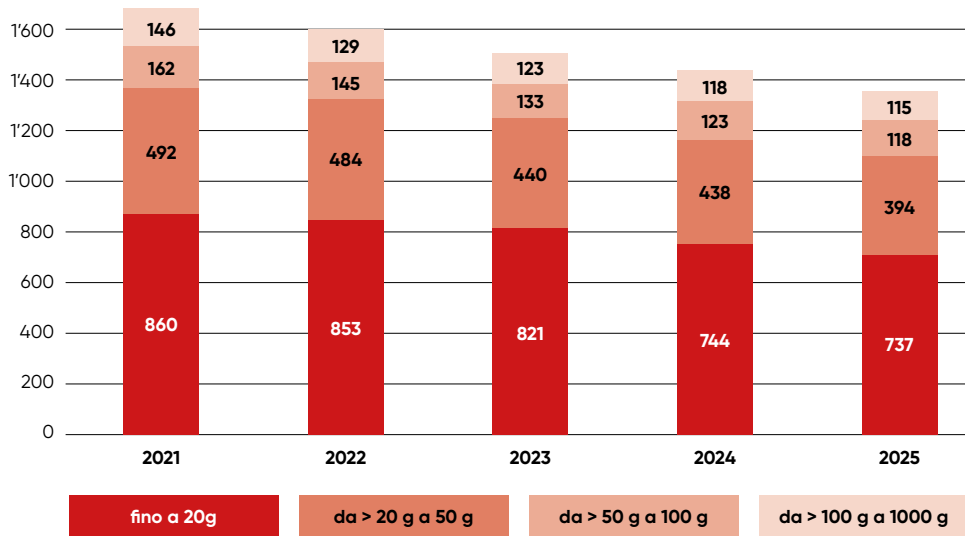
I dati riportati di seguito si riferiscono esclusivamente agli invii nazionali della posta-lettere fino a 1 kg trasportati dalla Posta CH SA. Nel 2025, la Posta CH SA ha trasportato complessivamente circa 1,4 miliardi di lettere nazionali in questo segmento. Di queste, circa il 54 per cento apparteneva alla categoria di peso fino a 20 g, che ha così mantenuto la propria posizione quale categoria con il maggior volume nel mercato nazionale della posta-lettere.

Nonostante il persistente calo strutturale, la categoria di lettere più leggera si dimostra relativamente resiliente. Nel corso degli ultimi anni, il relativo volume è diminuito mediamente del 3,8 per cento all'anno, quindi in misura meno

marcata rispetto al mercato complessivo (-5,3 % all'anno). Nel 2025 il calo è stato particolarmente contenuto, attestandosi ad appena l'1 per cento.

Per contro, il segmento delle lettere più pesanti mostra uno sviluppo nettamente più dinamico. Il calo più marcato si è registrato nella categoria di peso compresa tra 50 g e 100 g. In questo segmento, nel 2025 i volumi sono diminuiti di circa il 10 per cento. Anche nel confronto pluriennale, questa categoria ha registrato la flessione più forte, con un calo del 27 per cento dal 2021.

**Distribuzione degli invii postali nazionali della Posta per fasce di peso, 2021-2025, in milioni di invii**



### Lettere inviate principalmente da clienti commerciali

Il mercato della posta-lettere continua a essere sostenuto prevalentemente dai clienti commerciali. Nel 2025, oltre il 90 per cento di tutte le lettere nazionali trasportate dalla Posta CH SA e dai fornitori privati era costituito da invii di massa. Rispetto all'anno precedente, il volume delle lettere spedite dai clienti commerciali è diminuito di circa il 4 per cento. Nel segmento dei clienti privati, il calo è stato nettamente più marcato, attestandosi al 10 per cento. Anche nel confronto pluriennale emerge che la clientela privata rinuncia all'invio di lettere molto più rapidamente rispetto a quella commerciale.

Sebbene la quota di lettere spedite dalla clientela privata sul volume complessivo degli invii sia modesta, le economie domestiche e le piccole imprese continuano a beneficiare in misura significativa di un'offerta capillare di servizi postali in qualità di destinatari.

### Mercato della posta-lettere svizzero più solido nel confronto internazionale

Rispetto agli altri Paesi europei, sinora il mercato della posta-lettere svizzero si è dimostrato particolarmente resiliente al calo dei volumi. Tra il 2020 e il 2024 la diminuzione delle lettere (inclusi giornali e periodici) riportata da tutti i Paesi inseriti nello studio ERGP si è attestata su un valore medio annuo dell'1,9 per cento<sup>11</sup> per la cifra d'affari e del 6,4 per cento<sup>12</sup> per il volume. In Svizzera, il calo corrispondente – inclusi giornali e periodici – è stato pari all'1,3 per cento in termini di cifra d'affari e al 4,7 per cento in termini di volume. Ancora una volta, questo dimostra che il calo

<sup>11</sup> ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pagina 300

<sup>12</sup> ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pagina 22

registrato in Svizzera è stato inferiore alla media europea sia per quanto riguarda la cifra d'affari sia per il volume. Gli aumenti tariffari introdotti dalla Posta CH SA negli anni 2022 e 2024 hanno contribuito ad attenuare la riduzione del fatturato che, fino a quel momento, aveva seguito un andamento pressoché parallelo a quello del volume.

### **Lettere pro capite: la Svizzera resta ai vertici in Europa**

Nel 2025 il numero di lettere trasportate per abitante in Svizzera si è attestato a 167 invii. Aggiungendo i giornali e i periodici in abbonamento, questo valore sale a 237 unità. Secondo il rilevamento dell'ERGP, la media europea è pari a 56 unità<sup>13</sup> e rappresenta quindi meno di un quarto rispetto alla media svizzera.

La Svizzera continua così a registrare il più elevato volume di lettere pro capite in Europa. In Austria (125), Germania (134) e Francia (89) i valori risultano nettamente inferiori. Soltanto la Finlandia raggiunge un livello comparabile, con 213 invii pro capite<sup>14</sup>. È tuttavia significativo osservare che, in tutti i Paesi con un volume di lettere superiore alla media, i quantitativi sono diminuiti sensibilmente negli ultimi cinque anni. Il calo del volume della posta-lettere non riguarda però soltanto i Paesi con livelli elevati di traffico postale. Ad esempio, anche in Spagna, dove nel 2020 il volume della posta-lettere era già relativamente basso con 40 invii pro capite, il numero di lettere per abitante è diminuito del 35 per cento tra il 2020 e il 2024, scendendo a 26 invii.

### **Andamento delle quote di mercato**

Con una quota di mercato (cifra d'affari) del 96,8 per cento, la Posta CH SA si conferma leader incontrastato del mercato della posta-lettere, davanti a Quickmail Planzer AG. Nel segmento delle lettere nazionali, nel 2025 la Posta CH SA ha raggiunto una quota di mercato del 98 per cento, rafforzando leggermente la propria posizione rispetto all'anno precedente. Negli ultimi anni, nel settore nazionale della posta-lettere la Posta ha regolarmente guadagnato quote di mercato.

Mentre il mercato europeo della posta-lettere è stato totalmente liberalizzato, in Svizzera permane un monopolio sulle lettere fino a 50 g. Di conseguenza, nel mercato delle lettere nazionali fino a 2 kg soltanto il 22 per cento circa del volume degli invii e il 35 per cento della cifra d'affari sono aperti alla concorrenza. In questo segmento liberalizzato del mercato, nel 2025 i fornitori privati hanno raggiunto una quota di mercato stimata del 14 per cento, rispetto al 15 per cento dell'anno precedente.

### **Europa: il mercato della posta-lettere è solitamente dominato dagli ex operatori statali**

Nella stragrande maggioranza dei Paesi europei, il mercato della posta-lettere continua a essere dominato dai fornitori di servizi postali storici. Il più recente studio ERGP conferma pertanto ancora una volta che il mercato europeo della posta-lettere è complessivamente caratterizzato da un'elevata concentrazione.

La Danimarca rappresenta un caso particolare: in questo Paese, PostNord si è ritirata dal mercato della posta-lettere e il trasporto delle lettere nazionali è stato assunto da un'organizzazione che in precedenza si occupava principalmente della distribuzione di giornali e periodici e che continua a essere di proprietà di imprese del settore dei media. Ciò non ha tuttavia modificato in misura significativa la struttura fondamentale del mercato: anche in Danimarca, il trasporto delle lettere continua a essere assicurato in larga misura da un unico operatore.

---

<sup>13</sup> ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pagina 27

<sup>14</sup> ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pagina 28

La situazione concorrenziale nel mercato svizzero della posta-lettere non costituisce pertanto un caso particolare nel confronto europeo, nonostante l'esistenza del monopolio, ma corrisponde in larga misura alle strutture di mercato osservate negli altri Paesi.

## Giornali e periodici

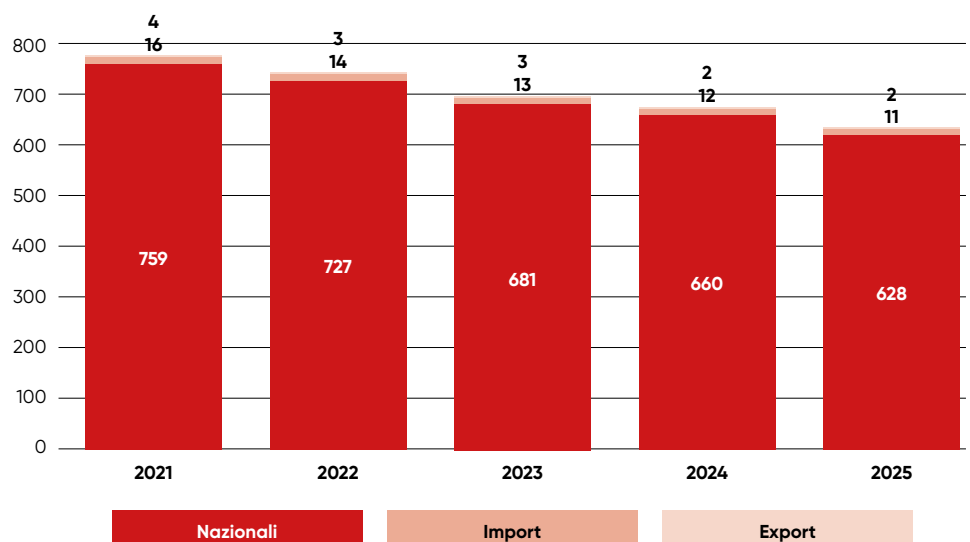
Il segmento di mercato di giornali e periodici comprende la distribuzione di pubblicazioni in abbonamento, in particolare quotidiani e settimanali a diffusione locale, regionale o nazionale, nonché riviste specialistiche e destinate al grande pubblico. La distribuzione avviene nelle prime ore del mattino nell'ambito del cosiddetto recapito mattutino oppure più tardi nel corso della giornata nell'ambito della distribuzione regolare, generalmente insieme ad altri invii postali.

Nel 2025 la cifra d'affari totale di questo segmento di mercato è stata pari a 311 milioni di franchi, corrispondente a un calo del 2 per cento rispetto all'anno precedente. Il volume degli invii si è attestato a 641 milioni di esemplari, registrando una diminuzione del 5 per cento. È così proseguita la tendenza al ribasso osservata negli ultimi anni, in misura analoga a quella del mercato della posta-lettere.

Anche in questo caso si sono registrati cali superiori alla media per gli invii transfrontalieri. A causa del volume relativamente ridotto di questo segmento di mercato, il loro influsso sull'evoluzione complessiva resta tuttavia limitato. Nel recapito mattutino, il calo si è attestato a circa il 4 per cento.

Il persistente calo dei volumi e della cifra d'affari riflette il cambiamento strutturale nelle abitudini di consumo dei media, poiché una quota crescente di lettori si orienta verso canali d'informazione digitali.

### Evoluzione dei volumi di giornali e periodici nel periodo 2021-2025, in milioni di unità



I principali fornitori di questo segmento di mercato sono la Posta CH SA e Presto Presse-Vertriebs AG, una società affiliata alla Posta che offre un servizio di recapito mattutino.

# Procedure e denunce rette dal diritto in materia di vigilanza

## Disbrigo di denunce rette dal diritto in materia di vigilanza

Il Segretariato specializzato della PostCom riceve costantemente domande e reclami concernenti il servizio universale postale tramite le cosiddette «lettere dei cittadini». A queste segnalazioni si aggiungono anche richieste o reclami di vario tipo che esulano dalla competenza della PostCom. Dato il numero relativamente ridotto, i reclami non possono essere considerati rappresentativi.

Nel 2025, il numero di segnalazioni (escluse richieste o domande concernenti le cassette delle lettere, cfr. capitolo seguente) è arrivato a 116, un aumento considerevole rispetto all'anno precedente (2024: 73). Le contestazioni hanno riguardato tra l'altro errori nella distribuzione, invii persi o ritardo nei recapiti. Una parte consistente delle segnalazioni pervenute ha riguardato prestazioni e ambiti non rientranti nelle competenze della PostCom, tra cui la distribuzione di invii non indirizzati o i servizi elettronici offerti dalla Posta.

Con riferimento agli altri fornitori di servizi postali, nel 2025 sono stati presentati cinque reclami (2024: 3).

Ogni denunciaviene esaminata ed evasa con cura. Se necessario, si invita il fornitore di servizi postali interessato a prendere posizione. Nel caso in cui dall'accertamento emerga che sono state violate prescrizioni giuridiche di sua competenza, la PostCom può avviare una procedura di vigilanza e, se del caso, disporre misure o sanzioni amministrative, cosa non avvenuta nell'anno in esame per il servizio universale postale.

## Procedure riguardanti le cassette delle lettere

È compito della Posta stabilire le prescrizioni riguardanti l'ubicazione e le dimensioni minime delle cassette delle lettere in tutta la Svizzera. A tal fine la Posta scrive ai proprietari di immobili esistenti o di nuovi edifici, chiedendo loro di adeguare le cassette delle lettere ai suddetti requisiti. Se ritiene che una cassetta delle lettere non sia conforme, la Posta può rifiutare la distribuzione a domicilio o annunciare l'intenzione di sospenderla. Qualora la Posta e il proprietario non raggiungano un accordo, quest'ultimo può presentare domanda alla PostCom affinché la cassetta delle lettere sia sottoposta a una verifica. La PostCom esamina le domande caso per caso e decide in virtù dell'[articolo 76 OPO](#), emanando una decisione impugnabile.

### **Esigenze in materia di cassette delle lettere e impianti di cassette delle lettere secondo gli articoli 73-75 OPO**

Le cassette delle lettere e gli impianti di cassette delle lettere devono essere conformi a quanto prescritto dagli [articoli 73](#) e 74 OPO. Devono essere liberamente accessibili e di norma collocati ai confini della proprietà, nei pressi dell'accesso all'abitazione generalmente utilizzato. Nel caso di abitazioni plurifamiliari e di edifici adibiti a uso commerciale, l'impianto di cassette delle lettere può essere collocato nel perimetro di accesso allo stabile, se è possibile raggiungerlo dalla strada. L'[articolo 75 OPO](#) prevede una serie di eccezioni a tali ubicazioni, qualora queste comportino disagi eccessivi agli abitanti per motivi di salute oppure se, nel caso di immobili considerati beni culturali, l'usuale collocazione della cassetta delle lettere dovesse pregiudicare in misura significativa l'estetica degli stessi. Se la collocazione o la configurazione (dimensioni minime) della cassetta delle lettere non è conforme alle prescrizioni, la Posta può sospendere la distribuzione a domicilio in virtù dell'[articolo 31 capoverso 2 lettera c OPO](#).

### **Numero di casi**

Nel 2025 è aumentato a 65 il numero delle richieste informali riguardanti le cassette delle lettere (2024: 47). Un numero considerevole ha riguardato la formulazione di un parere (legale) per architetti, imprese di costruzione o committenti in occasione di progetti di costruzione o ristrutturazione. In questi casi PostCom fornisce informazioni sulle prescrizioni in vigore, ma in questa fase non può dare indicazioni vincolanti sulla corretta ubicazione delle cassette delle lettere e rimanda i richiedenti alla Posta. Altre segnalazioni contestavano l'operato della Posta e la richiesta di spostare la cassetta delle lettere. La maggior parte delle contestazioni ha potuto essere risolta bonariamente, dopo aver esposto la situazione giuridica o riavviato i colloqui tra i diretti interessati e la Posta.

Nel 2025 è aumentato anche il numero di domande formali. In 13 casi la PostCom ha avviato una procedura amministrativa per verificare l'ubicazione della cassetta delle lettere (2024: 10).

Nell'anno in esame la PostCom ha concluso 11 procedure con una decisione di merito (2024: 7). Una domanda è stata accolta, mentre 10 sono state respinte (2024: una accolta e 6 respinte). 3 procedure sono state stralciate per ritiro della domanda (2024: 3).

### **Prassi decisionale 2025**

Tutte le 11 decisioni della PostCom hanno riguardato case unifamiliari o bifamiliari in cui le cassette delle lettere non si trovavano al confine della proprietà. Di conseguenza, 10 delle 11 domande dei proprietari immobiliari sono state respinte. Una domanda è stata accolta, poiché dagli atti non è stato possibile individuare un'ubicazione attuabile più vicina al confine della proprietà. La PostCom ha rinunciato a effettuare un sopralluogo, in quanto la Posta non ha adempiuto al proprio obbligo di collaborazione nel procedimento ([decisione n. 9/2025 del 3 aprile 2025](#)).

In un'altra decisione, la PostCom ha esaminato se l'immobile interessato potesse essere qualificato come edificio commerciale, giungendo tuttavia a una risposta negativa ([decisione n. 16/2025 del 29 agosto 2025](#)).

In due casi, le cassette delle lettere erano inoltre prive di uno scomparto di deposito. La PostCom ha rilevato che una cassetta delle lettere senza scomparto di deposito non è conforme alle prescrizioni dell'ordinanza sulle poste ([decisioni n. 1/2025 del 30 gennaio 2025](#) e [n. 11/2025 del 9 maggio 2025](#)).

Una panoramica delle decisioni emesse nel 2025 in materia di cassette delle lettere è disponibile al link <https://www.postcom.admin.ch/it/servizio-universale/collocazione-delle-cassette-delle-lettere>.

Le decisioni sono inoltre disponibili in versione integrale sul sito web della PostCom: <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni>.

## **Procedure riguardanti la distribuzione a domicilio**

Dal 1° gennaio 2021 si applicano le nuove disposizioni sulla distribuzione a domicilio. Da allora, l'[articolo 31 capoverso 1 OPO](#) prevede che la Posta sia tenuta a distribuire a domicilio gli invii postali in ogni casa abitata tutto l'anno. Fanno eccezione le case per le quali già prima del 2021 era stata trovata una soluzione alternativa rispetto alla distribuzione a domicilio ([art. 83a OPO](#)). Ulteriori eccezioni valgono, ad esempio, nei casi in cui la distribuzione comporta difficoltà eccessive ([art. 31 cpv. 2 OPO](#)). Se non è tenuta a effettuare la distribuzione a domicilio, la Posta deve offrire al destinatario una soluzione alternativa. Ad esempio, può ridurre la frequenza di distribuzione o designare un altro punto di distribuzione. Il destinatario deve essere previamente consultato ([art. 31 cpv. 3 OPO](#)). Fino al 2020 il diritto alla distribuzione a domicilio sussisteva fondamentalmente solo per gli insediamenti abitati tutto l'anno, da intendersi come raggruppamenti di almeno cinque edifici abitati tutto l'anno su una superficie di un ettaro o nelle immediate vicinanze.

Per quanto riguarda le controversie tra la Posta e i destinatari di invii postali sulla distribuzione a domicilio, nel 2025 la PostCom ha avviato due nuove procedure (2024: 1).

### **Prassi decisionale 2025**

Nel 2025 la PostCom ha emanato 4 decisioni (decisioni definitive) riguardo alla distribuzione a domicilio (2024: 0). In 2 casi le domande sono state accolte, mentre altre 2 sono state respinte.

Una domanda è stata accolta nel caso di un appartamento di vacanza situato in un edificio con altre unità abitate tutto l'anno. La PostCom ha concluso che gli edifici con utilizzo misto come abitazione principale e secondaria sono considerati abitati tutto l'anno e che pertanto la distribuzione a domicilio ordinaria deve essere garantita a tutte le unità abitative dell'immobile ([decisione 10/2025 del 14 aprile 2025](#)).

La PostCom ha inoltre accolto le domande presentate da diversi residenti permanenti di Rigi Kaltbad e ha ordinato alla Posta di proseguire la distribuzione a domicilio nella zona interessata ([decisione n. 21/2025](#) dell'11 dicembre 2025). In tale contesto ha escluso sia un rischio per il personale addetto alla distribuzione ([art. 31 cpv. 2 lett. a OPO](#)) sia l'insorgenza di costi od oneri sproporzionati per la distribuzione a domicilio ([art. 31 cpv. 2bis bis OPO](#)).

Le decisioni sono pubblicate integralmente sul sito web della PostCom: <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni>.

## **Reclami in materia di vigilanza relativi alle acquisizioni di imprese da parte della Posta**

Le sentenze del Tribunale amministrativo federale [A-3607/2022](#) e [A-3629/2022](#) del 12 novembre 2024, con le quali sono state annullate le decisioni della PostCom [n. 9/2022](#) e [10/2022](#) del 16 giugno 2022, sono state impugnate dalla Posta davanti al Tribunale federale. Le procedure di ricorso sono attualmente ancora pendenti.

## **Decisioni della PostCom su procedure di vigilanza nei confronti di fornitori di servizi postali soggetti a obbligo di notifica**

La PostCom è competente per la vigilanza sul rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore, degli obblighi di informazione e di fornire informazioni nonché per la registrazione dei fornitori soggetti a obbligo di notifica ([art. 22 cpv. 2 lett. a, b nonché d LPO](#)). In caso di violazioni di tali disposizioni, può ordinare le necessarie misure di vigilanza e infliggere sanzioni amministrative sulla base degli [articoli 24 e 25 LPO](#).

Nel periodo in esame, la PostCom ha emanato due decisioni relative al rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore, rivolte esclusivamente a fornitori registrati in forma semplificata. In tali casi sono state contestate in particolare la mancata osservanza del salario minimo legale nonché l'assenza di indennità per il lavoro notturno (decisione n. 18/2025 del 29 agosto 2025, impugnata dinanzi al Tribunale amministrativo federale). In un ulteriore caso è stato inoltre accertato il superamento della durata massima settimanale del lavoro ([decisione n. 15/2025](#) del 12 giugno 2025). Per ristabilire una situazione conforme al diritto, la PostCom ha ordinato il pagamento retroattivo dei salari arretrati fino al livello del salario minimo nonché l'adeguamento dell'orario settimanale ordinario a un massimo di 44 ore. Sono inoltre state inflitte sanzioni amministrative, il cui importo è determinato in funzione della cifra d'affari realizzata con i servizi postali, tenendo conto della gravità della violazione e della situazione finanziaria dell'impresa.

Nell'ambito degli obblighi di fornire informazioni, la PostCom ha sanzionato un fornitore soggetto a obbligo di notifica ordinaria che non aveva presentato il reporting annuale per il 2024 entro i termini stabiliti, nonostante ripetuti solleciti ([decisione n. 4/2025](#) del 30 gennaio 2025).

## Procedure penali amministrative

Secondo l'[articolo 22 capoverso 2 lettera k](#) LPO, la PostCom ha il compito di perseguire e giudicare le contravvenzioni di cui all'[articolo 31 capoverso 1](#) LPO. Conformemente alla lettera a di quest'ultimo articolo, punisce pertanto la violazione dell'obbligo di notifica di cui all'[articolo 4 capoverso 1](#) LPO e commina multe ai fornitori che effettuano servizi postali a proprio nome e a titolo professionale senza segnalare alla PostCom tale attività. La lettera b, inoltre, prevede che vengano sanzionati i fornitori che trasportano senza autorizzazione invii postali nel settore del servizio riservato della Posta Svizzera di cui all'[articolo 18 capoverso 1](#) LPO, violando così il diritto esclusivo della Posta di trasportare lettere fino a 50 g (monopolio della posta-lettere).

Nell'anno in esame sono stati emanati tre decreti penali per violazione dell'obbligo di notifica. L'ammontare delle multe era compreso tra CHF 300 e CHF 1800. Non sono stati presentati ricorsi contro i decreti penali e le decisioni sono passate in giudicato.

Una procedura penale amministrativa per violazione dell'obbligo di notifica è stata archiviata per insussistenza della fattispecie ([art. 2](#) e [art. 62](#) DPA).

Nell'ambito del monopolio della posta-lettere, non vi sono state violazioni.

I decreti penali passati in giudicato emanati finora dalla PostCom sono pubblicati in forma anonimizzata sul suo sito web al seguente link:

<https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decreti-penali>.

## Procedure ai sensi della legge sulla trasparenza (LTras)

Nel periodo in esame non sono pervenute alla PostCom domande di accesso ai sensi della [LTras](#).

# Relazione annuale 2025 dell'Ombud-PostCom

## Prefazione della Direttrice dell'Organo di Conciliazione

Conformemente alla Legge sulle poste e all'Ordinanza sulle poste, l'Organo di Conciliazione Ombud-PostCom mette a disposizione delle clienti e dei clienti dei fornitori di servizi postali un'istanza indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente per la composizione delle controversie.

L'Organo di Conciliazione svolge la propria attività dal 2013 su mandato della Commissione federale delle poste (PostCom). Nell'anno in esame, complessivamente 276 persone si sono rivolte a noi con richieste generali e casi concreti. A seguito di una modifica del sistema di rilevazione dei dati, attualmente non sono disponibili cifre di confronto diretto con gli anni precedenti; d'ora in avanti vengono infatti registrate le persone che si rivolgono all'Organo di Conciliazione e non più il semplice numero dei contatti. Nell'anno di riferimento sono stati avviati 81 procedimenti di conciliazione, con un aumento di circa il 3 %.

Le ragioni dell'incremento dei procedimenti di conciliazione sono molteplici. In particolare, è aumentato in modo significativo il numero di casi nel settore delle spedizioni di pacchi, circostanza che non sorprende alla luce della persistente dinamica di crescita del commercio per corrispondenza. Il commercio al dettaglio si trova in una fase di profondo cambiamento strutturale e il comportamento dei consumatori si è fortemente orientato verso il commercio online. Molte consumatrici e molti consumatori ordinano ormai abitualmente merci su Internet e danno per scontato di poterle restituire, se necessario, senza grandi difficoltà e senza costi rilevanti. Tale evoluzione è in una certa misura in contrasto con gli obiettivi di sostenibilità e di uso parsimonioso delle risorse. Dietro ogni ordine vi sono persone, lavoro e, di conseguenza, anche possibili fonti di errore – un aspetto di cui molte clienti e molti clienti diventano consapevoli solo quando qualcosa non funziona come previsto.

Spedizioni smarrite o rubate, tasse di sdoganamento o il disappunto per una consegna mancata rientrano tra le tematiche con cui l'Organo di Conciliazione si confronta quotidianamente. La concorrenza per acquisire la clientela è elevata e una logistica affidabile è fondamentale per il funzionamento dei modelli di business attuali nel settore dei pacchi. Per le destinatarie e i destinatari di pacchi esistono tuttavia diverse insidie: un pacco correttamente consegnato e successivamente scomparso non rientra più nella sfera di responsabilità del fornitore di servizi postali. A mio avviso, i fornitori di servizi postali si adoperano per ridurre al minimo gli errori e per seguire il più fedelmente possibile le istruzioni delle destinatarie e dei destinatari. Ciononostante, si verificano talvolta errori e, purtroppo, sono in aumento anche i furti successivi a una consegna corretta. Le irregolarità nelle consegne di pacchi continuano a rappresentare la quota maggiore dei dossier. Si registrano inoltre con crescente frequenza problemi legati agli ordini di inoltro e alle deviazioni.

Anche nel corso dell'anno in esame, la tematica dei cosiddetti «cittadini arrabbiati» ha impegnato intensamente l'Organo di Conciliazione. Si è rinunciato a una rilevazione

sistematica dei relativi contatti; si tratta tuttavia di diverse centinaia di e-mail provenienti da poche persone particolarmente attive, che comportano un notevole dispendio di tempo.

Merita una menzione particolare il nuovo regolamento dell'Ombud-PostCom, approvato dalla PostCom nel maggio 2025. Il regolamento è stato modernizzato, snellito nei contenuti e formulato in modo più comprensibile; inoltre consente ora anche lo svolgimento di trattative mediante videoconferenza.

Desidero ringraziare le collaboratrici e i collaboratori dei fornitori di servizi postali, con i quali in numerosi casi è stato possibile elaborare soluzioni sostenibili, nonché le collaboratrici e i collaboratori della Commissione federale delle poste, che mettono a disposizione dell'Organo di Conciliazione il loro supporto per lo scambio specialistico e preziosi suggerimenti.

## **1. Principali ambiti problematici**

Per quanto riguarda i temi sottoposti all'Organo di Conciliazione dalle clienti e dai clienti nel 2025, non si sono riscontrati cambiamenti sostanziali rispetto all'anno precedente. I problemi legati alle spedizioni di pacchi e alla loro consegna si sono manifestati con maggiore frequenza. I reclami hanno inoltre riguardato ordini di inoltro, regolamentazioni delle procure, servizi di E-Post e prestazioni di sdoganamento, nonché irregolarità nelle spedizioni di lettere. Sono pervenute altresì segnalazioni relative a cassette postali, al Postshop, al comportamento del personale e ai versamenti in contanti allo sportello.

### **1.1. Irregolarità nelle spedizioni di pacchi**

Dei complessivi 81 casi del 2025, 48 rientravano nell'ambito delle spedizioni di pacchi. I principali punti critici hanno riguardato problemi di consegna a persone errate o non autorizzate alla ricezione, il deposito in luoghi non concordati, lo smarrimento o il furto di pacchi, nonché il deposito improprio (ad es. sotto la pioggia) e la mancanza parziale o totale del contenuto del pacco. Alcuni casi hanno inoltre riguardato la spedizione di carne fresca e di altri alimenti facilmente deperibili da parte di piccole imprese.

### **1.2. Ordini di inoltro**

Sei casi erano connessi a ordini di inoltro e di deviazione. In parte, le clienti e i clienti presumevano che modelli complessi di deviazione potessero essere attuati senza difficoltà dal fornitore di servizi postali. Nella pratica, tuttavia, la presenza di sottunità di indirizzo presso una stessa sede può comportare che le spedizioni giungano in luoghi differenti. In tali situazioni, una consulenza accurata allo sportello postale risulta particolarmente opportuna.

### **1.3. Posta A, Luna, Atti Giudiziali, Invii Raccomandati, SameDay**

Sei casi hanno riguardato spedizioni di lettere. In questo ambito, il mancato rispetto dei tempi di recapito garantiti può avere conseguenze gravi. Le clienti e i clienti devono poter fare affidamento su una consegna SameDay o Luna, in particolare quando è necessario rispettare termini, ad esempio per la disdetta di contratti di locazione. Qualora, a causa di errori, i termini non vengano rispettati, possono insorgere costi considerevoli. L'esclusione contrattuale dei danni consequenziali nelle condizioni generali è comprensibile dal punto di vista dei fornitori di servizi postali, ma può avere ripercussioni rilevanti per la parte interessata. Eventualmente, occorrerebbe

valutare un adeguamento di determinate offerte qualora i termini di consegna garantiti non possano essere rispettati con regolarità.

#### **1.4. E-Post**

Nel settore E-Post sono stati presentati quattro casi. Il servizio è apprezzato, ma anche in questo ambito le conseguenze di eventuali errori possono risultare particolarmente spiacevoli per la clientela.

#### **1.5. Prestazioni di sdoganamento**

Con il forte aumento delle spedizioni di pacchi provenienti dall'estero, cresce anche l'importanza delle prestazioni di sdoganamento. In tale ambito, l'Organo di Conciliazione è competente esclusivamente per le questioni relative ai servizi dei fornitori di servizi postali, ma non per le tematiche doganali in senso stretto. Frequentemente emergono divergenze in merito alle prestazioni fatturate, le cui basi di calcolo non risultano comprensibili per le clienti e i clienti. Vengono addebitate tasse e costi che, sebbene si fondino su accordi tra i fornitori di servizi postali e l'Ufficio federale della dogana e della sicurezza dei confini, risultano difficilmente reperibili o comprensibili per l'utenza. A nostro avviso, in questo settore sussiste un chiaro fabbisogno di intervento normativo, al fine di strutturare i complessi quadri regolatori e renderli più accessibili. Molte consumatrici e molti consumatori si sentono in balia delle circostanze e vedono poche possibilità di tutelarsi efficacemente. In questo ambito sono pervenute numerosissime e-mail e richieste telefoniche.

## **2. Casi esemplificativi selezionati**

Di seguito vengono illustrati alcuni casi rappresentativi dell'anno in esame. In particolare, i primi due esempi mostrano che anche le clienti e i clienti devono informarsi con attenzione e fare uso del proprio buon senso; non ogni responsabilità può essere riversata sui fornitori di servizi postali. È tuttavia positivo rilevare che, in presenza di errori, questi ultimi si dimostrano di regola disponibili e orientati alla soluzione.

### **2.1. Spedizione di carne tramite posta pacchi**

Un agricoltore ha consegnato diversi pacchi contenenti carne fresca a uno sportello postale nel Cantone dei Grigioni, indicando espressamente che si trattava di merce deperibile che doveva essere tassativamente recapitata il giorno successivo. L'addetta allo sportello e il responsabile della filiale gli hanno confermato che, con la modalità di spedizione express scelta, la consegna avveniva nel 99 % dei casi entro le ore 09:00 del giorno seguente; di conseguenza, tale modalità di spedizione è stata selezionata per tutti i pacchi.

Il giorno successivo, tutte le spedizioni risultavano consegnate ad eccezione di due pacchi. Nonostante diverse richieste di chiarimento tramite la hotline, inizialmente non è stato possibile accertare la sorte dei due invii. Dalle ricevute è infine emerso che, per le spedizioni in questione, era stata registrata una diversa data di consegna, ossia tre giorni dopo l'impostazione. Il danno derivante dal deterioramento delle due spedizioni ammontava a CHF 1'260.00. La Posta ha rimborsato la tassa di spedizione conformemente alle proprie condizioni, ma ha rifiutato qualsiasi responsabilità per danni consequenziali e per la merce deteriorata.

A seguito dell'intervento dell'organo di conciliazione e di un'attenta verifica, è emerso che nei Cantoni di destinazione il sabato in questione era un giorno festivo e che la consegna era pertanto prevista solo per il lunedì. Tali informazioni, così come l'avvertenza che in linea di principio non dovrebbero essere spediti alimenti deperibili, avrebbero dovuto essere comunicate in modo chiaro al cliente. La Posta ha quindi aumentato la propria disponibilità a titolo di cortesia, consentendo la chiusura del caso mediante un pagamento transattivo.

## **2.2. Struttura dei prezzi per spedizioni all'estero**

Un cliente commerciale ha spedito un piccolo pacco contenente tre tavolette di cioccolato verso l'Asia. Dopo l'impostazione della spedizione, gli è stato comunicato che i costi di spedizione superavano CHF 600.00. Tale informazione lo ha sorpreso, poiché, secondo le sue dichiarazioni, si era informato telefonicamente in precedenza, senza tuttavia ricevere indicazioni chiare. Non aveva consultato il calcolatore tariffario online, ritenendo che un pacco piccolo e leggero non potesse comportare costi insolitamente elevati. Dopo diversi tentativi infruttuosi di contattare telefonicamente il servizio clienti e il rinvio alla comunicazione esclusivamente scritta, si è rivolto all'Ombud-PostCom. Il fornitore di servizi postali ha sostenuto che il cliente avrebbe potuto utilizzare lo strumento online o richiedere un'informazione vincolante. Grazie alla mediazione dell'Organo di Conciliazione, è stato comunque possibile ottenere un accredito adeguato per future spedizioni.

## **2.3. Smarrimento di un atto giudiziario («AG»)**

Una cliente si è rivolta all'Ombud-PostCom dopo che un vicino le aveva consegnato una lettera raccomandata del tribunale distrettuale, aperta, bagnata e manifestamente non recapitata correttamente. Le verifiche hanno rivelato che si trattava di un atto giudiziario («AG»), per il quale le condizioni generali della Posta prevedono una consegna giuridicamente vincolante. Apparentemente la destinataria era assente al momento della consegna; dopo la scansione dell'avviso di giacenza, nel sistema non risultava più alcuna ulteriore scansione. Presumibilmente, l'invio era caduto dal veicolo del portalelettere ed era stato ritrovato dal vicino. La Posta ha riconosciuto l'increscioso episodio, ma ha negato l'esistenza di un danno risarcibile. La cliente si è sentita insicura e lesa nella propria sfera privata, poiché il vicino era venuto a conoscenza del suo procedimento giudiziario. Grazie alla mediazione dell'Organo di Conciliazione, è stato possibile ottenere un adeguato pagamento a titolo di cortesia.

# **3. Cifre e fatti**

## **3.1. Procedimenti di conciliazione (casi) e richieste**

Nell'anno in esame, complessivamente 276 persone si sono rivolte all'Organo di Conciliazione. Ne sono derivati 81 procedimenti di conciliazione (2024: 78) e 195 richieste generali.

### **3.1.1. Procedimenti di conciliazione (casi)**

Nel 2025 sono stati presentati 81 nuovi casi all'Ombud-PostCom, con un lieve aumento di tre casi rispetto all'anno precedente.

La ripartizione dei 81 casi per ambito tematico evidenzia i seguenti punti focali:

| Ambito tematico                              | Numero |
|----------------------------------------------|--------|
| Spedizioni di pacchi                         | 48     |
| A-Post, invii raccomandati, atto giudiziario | 6      |
| Ordini di inoltro                            | 5      |
| Regolamentazioni delle procure               | 4      |
| E-Post                                       | 4      |
| Questioni relative alle cassette postali     | 3      |
| Problemi con il personale                    | 3      |
| Postshop                                     | 2      |
| Tentativo di frode da parte del cliente      | 2      |
| Swiss-ID                                     | 1      |
| Distribuzione di giornali                    | 1      |
| Versamento allo sportello postale            | 1      |
| Ordine di deviazione                         | 1      |

Tabella 1: Ripartizione dei casi per ambito tematico

I casi si ripartiscono tra i seguenti fornitori di servizi postali:

| Fornitore | Numero |
|-----------|--------|
| La Posta  | 75     |
| UPS       | 3      |
| DPD       | 1      |
| DHL       | 1      |
| TNT FedEx | 1      |

Tabella 2: Ripartizione dei casi per fornitore

#### 3.1.1.1. Procedimenti di conciliazione pendenti

Alla fine del 2025 risultavano ancora pendenti undici procedimenti.

### **3.1.1.2. Procedimenti di conciliazione conclusi**

Nel corso dell'anno in esame sono stati conclusi 70 procedimenti. Di questi, 58 si sono chiusi con soluzioni transattive (incluse chiarificazioni dei fatti o miglioramenti delle prestazioni) o con pagamenti a titolo di cortesia. Dieci procedimenti non hanno condotto a un accordo e in due casi è emerso che, da parte delle clienti o dei clienti, era stato tentato un comportamento delittuoso volto a ottenere una prestazione indebita.

### **3.2. Richieste**

Sono considerate richieste tutte le telefonate e le e-mail che non danno luogo a un procedimento di conciliazione. Spesso si tratta di informazioni sullo svolgimento delle procedure o di valutazioni sulle probabilità di successo. Frequentemente riguardano episodi di lieve entità, risolvibili mediante un semplice inoltro agli uffici competenti dei fornitori di servizi postali. L'Organo di Conciliazione opera in modo pragmatico e ricerca soluzioni efficienti. Inoltre, le clienti e i clienti le cui richieste rientrano nella competenza di altri organismi di mediazione vengono sempre correttamente indirizzati.

### **3.3. Lingua delle clienti e dei clienti**

Per quanto riguarda i 70 procedimenti conclusi, la ripartizione linguistica è stata la seguente:

- Tedesco: 49
- Francese: 15
- Italiano: 2
- Inglese: 2

### **3.4. Costi procedurali e tassa di dossier**

La tassa di dossier prevista dalla legge, pari a CHF 20.00, deve essere versata al momento della presentazione del formulario del caso. I costi del procedimento sono a carico dei fornitori di servizi postali. In singoli casi, l'Organo di Conciliazione ha rinunciato alla riscossione dei costi, ad esempio in presenza di una portata minima o qualora la questione non rientrasse nel proprio ambito di competenza.

### **3.5. Contatti con i media**

Vi sono state singole richieste da parte della stampa scritta in merito al punto di vista dell'Organo di Conciliazione su temi di attualità. Inoltre, molte clienti e molti clienti vengono indirizzati all'Ombud-PostCom dalle hotline delle organizzazioni di tutela dei consumatori.

## **4. Nuovo regolamento procedurale**

Nel maggio 2025, la Commissione delle poste ha approvato il regolamento riveduto dell'Ombud-PostCom (cfr. allegato). Esso è formulato in modo più moderno e comprensibile e consente ora esplicitamente lo svolgimento di trattative mediante videoconferenza. La struttura di base del procedimento resta invariata.

### **4.1. Svolgimento del procedimento di conciliazione**

#### 4.2. Presupposti

Per l'avvio di un procedimento di conciliazione devono essere soddisfatti i seguenti presupposti:

- tentativo infruttuoso di risoluzione con il fornitore del servizio postale (servizio clienti, hotline, sportello, ecc.);
- pagamento della tassa di dossier di CHF 20.00 sul conto dell'Ombud-PostCom;
- assenza di un procedimento pendente sulla stessa questione presso un'altra istanza (ad es. giudice di pace, Organo di Conciliazione);
- controversia tra una cliente o un cliente e un fornitore svizzero di servizi postali.

#### 4.3. Formulario

Se i presupposti sono soddisfatti, le clienti e i clienti sono invitati a compilare il formulario disponibile sul sito [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch) e a trasmetterlo, unitamente alla documentazione pertinente, all'Organo di Conciliazione – per e-mail o per posta:

E-mail: [scheiner@ombud-postcom.ch](mailto:scheiner@ombud-postcom.ch)

Posta:

Ombud-PostCom

Parkring 49

8002 Zurigo

#### 4.4. Svolgimento del procedimento

La Direttrice dell'Organo di Conciliazione verifica la completezza e la competenza del ricorso, richiede se necessario ulteriore documentazione e lo trasmette alla controparte per una presa di posizione entro il termine assegnato. Possono seguire ulteriori scambi di scritti. Successivamente, ella decide la forma del prosieguo del procedimento (scritta, orale o mediante videoconferenza, ad es. Zoom o Teams). Al termine, sottopone alle parti una proposta di soluzione (qualora non sia stata raggiunta un'intesa consensuale) e conclude il procedimento.

#### 4.5. Comportamento querulomane

Il nuovo regolamento prevede, ai punti 8.3 lett. e e 8.4, che una domanda di conciliazione manifestamente abusiva o querulomane (cfr. art. 67 cpv. 2 lett. c OPO) possa essere respinta come inammissibile. La decisione spetta alla Direttrice dell'Organo di Conciliazione. Tale disposizione è stata introdotta nel contesto dell'aumento dei casi di «cittadini arrabbiati».

### 5. Bilancio e prospettive

In retrospettiva, si può guardare a un anno caratterizzato da casi molteplici e complessi, nei quali nella grande maggioranza delle situazioni è stato possibile raggiungere soluzioni transattive, chiarimenti dei fatti o spiegazioni sugli eventi occorsi. Spesso le clienti e i clienti si sentono poco ascoltati o liquidati dalle hotline o dai servizi clienti. Presso l'Organo di Conciliazione, le loro istanze trovano ascolto e, idealmente, una soluzione. L'Ombud-PostCom continuerà su questa linea anche nel prossimo anno, con grande impegno.

La Direttrice dell'Organo di Conciliazione

Ombud-PostCom

Lic.iur. Claudia Scheiner

## 6. Appendice

### 6.1. Regolamento Ombud-PostCom

[www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch)

#### Regolamento di procedura dell'organo di mediazione Ombud-PostCom

Approvato dalla Commissione federale delle poste il 9 maggio 2025.

#### I. Disposizioni generali

In base all'art. 67 cpv. 1 dell'Ordinanza sulle poste (OPO)[1], l'Organo di mediazione emana il seguente regolamento di procedura::

##### 1. Compito e svolgimento dell'attività

1.1 L'Organo di mediazione interviene nelle controversie di diritto civile tra clienti e fornitori di servizi postali (art. 66 cpv. 1 OPO).

1.2 Esso svolge la propria attività di mediazione in modo indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente. L'Organo di mediazione non è soggetto ad alcuna istruzione generale o particolare in merito alla risoluzione delle controversie (art. 66 cpv. 2 OPO).

##### 2. Competenza

2.1 L'Organo di mediazione è competente per la mediazione nelle controversie di diritto civile tra persone fisiche o giuridiche (clienti) e fornitori di servizi postali con sede in Svizzera.

2.2 L'Organo di mediazione non è competente:

- a) per controversie con fornitori di servizi postali esteri;
- b) per controversie relative a formalità doganali (in particolare non per controversie riguardanti l'importo dei dazi doganali);
- c) per controversie di diritto amministrativo;
- d) per controversie che sono oggetto di un procedimento giudiziario o arbitrale (art. 68 cpv. 2 OPO) o che sono già state risolte con decisione giudiziaria o arbitrale definitiva.

2.3 L'Organo di mediazione decide in modo indipendente e definitivo sulla propria competenza e sull'avvio di una procedura di mediazione.

##### 3. Rapporto della procedura di mediazione con altre procedure

3.1 La richiesta di conciliazione non impedisce l'azione civile (art. 68 cpv. 1 OPO). Tuttavia, l'Organo di conciliazione conclude la procedura di conciliazione non appena un tribunale o un tribunale arbitrale è stato investito della questione (art. 68 cpv. 2 OPO).

3.2 Il ricorso all'Organo di conciliazione non interrompe né sospende i termini in altre procedure o altri termini procedurali.

3.3 Le parti sono responsabili della gestione di qualsiasi scadenza.

## **II. Principi generali della procedura di conciliazione**

### **4. Obbligo di partecipazione e obbligo di informazione**

Ogni fornitore di servizi postali interessato da una richiesta di conciliazione è tenuto a partecipare alla procedura di conciliazione e a rispondere alle richieste di informazioni dell'Organo di conciliazione (art. 69 OPO).

### **5. Capacità processuale e rappresentanza**

5.1 Chi è processualmente capace in un processo civile può partecipare a una procedura di conciliazione. Le persone incapaci agiscono tramite i loro rappresentanti legali.

5.2 Ogni parte ha il diritto di farsi rappresentare da un rappresentante autorizzato. Eventuali costi del rappresentante sono a carico della parte rappresentata.

### **6. Lingua della procedura**

La procedura di conciliazione si svolge, a scelta della cliente o del cliente, in una delle lingue ufficiali della Confederazione (art. 67 cpv. 3 OPO).

### **7. Costi**

Chi si rivolge all'Organo di conciliazione paga una tassa di procedura pari a CHF 20.00 (art. 71 cpv. 1 OPO e art. 5 cpv. 1 Regolamento sulle tasse della Commissione postale). I costi della procedura di conciliazione sono a carico del fornitore del servizio postale in base all'art. 71 cpv. 2 OPO.

## **III. Svolgimento della procedura di conciliazione**

### **8. Richiesta di conciliazione**

8.1 Una richiesta di mediazione è considerata presentata quando perviene per iscritto (fisicamente o elettronicamente) all'Ufficio di mediazione e quando la tassa di trattamento di CHF 20.00 è stata pagata (art. 71 cpv. 1 OPO e art. 5 cpv. 1 Regolamento sulle tasse della Commissione postale). Si applicano le seguenti condizioni alla richiesta di mediazione:

- a) La richiesta di mediazione deve essere presentata all'Ufficio di mediazione insieme ai documenti pertinenti.
- b) L'oggetto della controversia deve essere chiaramente specificato e la controparte deve essere chiaramente identificabile.
- c) La cliente o il cliente deve dimostrare in modo credibile di aver già tentato di trovare una soluzione con il fornitore di servizi postali.

8.2 In caso di informazioni mancanti o non chiare, l'Ufficio di mediazione assegna alla persona richiedente un termine per la presentazione dei documenti necessari e la specificazione delle informazioni richieste.

8.3 L'Ufficio di mediazione non prende in considerazione le richieste di mediazione irricevibili (art. 67 cpv. 2 OPO). In questi casi, non viene avviata alcuna procedura di mediazione. Le richieste di mediazione sono considerate irricevibili in particolare se:

- a) l'Ufficio di mediazione si considera incompetente ai sensi del punto 2 del presente regolamento;
- b) la tassa di trattamento non è stata pagata (art. 71 cpv. 1 OPO e art. 5 cpv. 1 Regolamento sulle tasse della Commissione postale nonché punto 8.1 del presente regolamento);
- c) la cliente o il cliente non ha dimostrato in modo credibile di aver già tentato di risolvere la questione con il fornitore di servizi postali (art. 67 cpv. 2 lett. a OPO);
- d) i documenti e le informazioni richieste non sono stati presentati entro il termine stabilito (art. 67 cpv. 2 lett. b OPO e punto 8.2 del presente regolamento);
- e) la richiesta di mediazione è palesemente abusiva o vessatoria (art. 67 cpv. 2 lett. c OPO).

8.4 La decisione dell'Ufficio di mediazione di non trattare o di archiviare una richiesta di mediazione è definitiva. La mancata presa in considerazione o l'archiviazione di una richiesta di mediazione non pregiudica la possibilità di adire le vie legali ordinarie.

## **9. Apertura della procedura di conciliazione e scambio di documenti**

9.1 Qualora l'Ufficio di mediazione decida di avviare una procedura di mediazione, esso esamina la richiesta e la trasmette alla controparte per rispondere entro il termine stabilito.

9.2 La risposta viene trasmessa alla parte richiedente.

9.3 Se necessario, possono seguire ulteriori scambi di documenti.

## **10. Procedura scritta e orale, possibilità di videoconferenze**

10.1 L'Ufficio di mediazione decide, dopo aver ricevuto le dichiarazioni e lo scambio di documenti, se condurre il prosieguo della procedura in forma scritta o orale.

10.2 Qualora l'Ufficio di mediazione lo ritenga opportuno, dispone lo svolgimento di un'udienza orale.

10.3 L'udienza orale può svolgersi a Berna, presso gli uffici della Commissione federale delle poste PostCom, oppure in un altro luogo messo a disposizione dall'Ufficio di mediazione. Inoltre, le udienze orali possono essere condotte tramite videoconferenza, qualora sia possibile per la cliente o il cliente partecipare alla mediazione per via video.

10.4 Le dichiarazioni delle parti non vengono verbalizzate. Le udienze non sono pubbliche.

10.5 Le parti devono presentarsi personalmente all'udienza di mediazione oppure essere rappresentate da una persona autorizzata secondo il Codice di procedura civile. Gli avvocati sono ammessi. Lo stesso vale per la partecipazione all'udienza tramite videoconferenza.

10.6 La partecipazione all'udienza o alla videoconferenza è obbligatoria per il fornitore di servizi postali. Se il fornitore non si presenta, ciò viene segnalato alla Commissione federale delle poste PostCom.

10.7 Se la parte richiedente non si presenta all'udienza o non partecipa alla videoconferenza, l'Ufficio di mediazione archivia la procedura e informa le parti della conclusione del procedimento.

## **11. Proposta di conciliazione**

11.1 Nel procedimento scritto, l'Ufficio di mediazione presenta alle parti una proposta di risoluzione della controversia dopo aver esaminato i documenti.

11.2 Nel procedimento orale, l'Ufficio di mediazione presenta alle parti una proposta di risoluzione della controversia dopo l'audizione e l'esame delle dichiarazioni scritte.

11.3 La proposta tiene conto degli accordi contrattuali vigenti e del diritto applicabile. Per facilitare la soluzione della controversia, l'Ufficio di mediazione può includere ulteriori considerazioni nella proposta.

11.4 L'Ufficio di mediazione non può obbligare le parti ad accettare la proposta.

11.5 Una volta che una proposta di mediazione è stata accettata e firmata da entrambe le parti, si applicano le disposizioni del Codice delle obbligazioni svizzero in materia di vincolo contrattuale.

## **12. Conclusione della procedura**

12.1 La procedura di mediazione si conclude nei seguenti casi:

- a) Accettazione reciproca della proposta di mediazione;
- b) Accordo raggiunto tra le parti con altri mezzi;
- c) Constatata impossibilità di raggiungere un accordo (mediazione fallita);
- d) Ritiro della richiesta di mediazione;
- e) Violazione dell'obbligo di collaborazione da parte della persona richiedente (in particolare mancata partecipazione all'udienza o rifiuto di fornire ulteriori informazioni o documentazione richiesta dopo l'avvio della procedura);
- f) Avvio di un procedimento giudiziario o arbitrale sulla medesima controversia (art. 68 cpv. 2 OPO);
- g) Decisione dell'Ufficio di mediazione di concludere la procedura a causa di comportamento abusivo o vessatorio da parte di una delle parti.

12.2 L'Ufficio di mediazione informa le parti della conclusione della procedura. Non verrà avviata alcuna ulteriore procedura di mediazione sullo stesso oggetto.

12.3 La conclusione della procedura di mediazione nei casi di cui alle lettere b), c), d), e), f) e g) non impedisce la possibilità di presentare un'azione civile.

12.4 Su richiesta di una delle parti, l'Ufficio di mediazione redige un rapporto sullo svolgimento della procedura di mediazione (art. 67 cpv. 4 OPO).

#### **IV. Obblighi dell'Organo di conciliazione**

##### **13. Ricusazione del personale**

In caso di conflitto di interessi del mediatore o del suo personale, questi si asterranno dal procedimento.

##### **14. Protezione dei dati e segreto d'ufficio**

14.1 L'Ufficio di mediazione può trattare i dati personali delle parti in causa nella misura necessaria per l'adempimento dei suoi compiti. Dopo la conclusione della procedura di mediazione, tali dati vengono conservati per un massimo di cinque anni (art. 70 cpv. 1 OPO).

14.2 Le persone che svolgono un compito per l'Ufficio di mediazione sono vincolate al segreto d'ufficio ai sensi dell'art. 320 del Codice penale svizzero. La PostCom può, in caso di necessità, revocare l'obbligo di segretezza, qualora ciò sia necessario per la risoluzione della controversia (art. 70 cpv. 2 OPO).

#### **V. Responsabilità e disposizioni finali**

##### **15. Esclusione di responsabilità**

Per l'attività di mediazione, è completamente esclusa ogni responsabilità dell'Ufficio di mediazione e dei suoi rappresentanti, nella misura consentita dalla legge. Inoltre, ogni responsabilità ai sensi dell'art. 101 CO è esclusa.

##### **16. Modifiche e abrogazione**

Il presente regolamento può essere modificato in qualsiasi momento, integralmente o parzialmente. Le modifiche richiedono l'approvazione della Commissione federale delle poste PostCom.

##### **17. Entrata in vigore**

17.1 Il presente regolamento entra in vigore il 1° giugno 2025 e sostituisce il regolamento del 15 ottobre 2013.

17.2 Il nuovo regolamento di procedura si applica anche alle procedure pendenti al momento della sua entrata in vigore il 9 maggio 2025.

# La PostCom

La PostCom è un'autorità indipendente che sorveglia il mercato postale svizzero e vigila sulla qualità del servizio postale universale. La PostCom adempie ai mandati a essa affidati in conformità a quanto sancito dalla legislazione postale. Durante le procedure esamina ogni caso singolarmente secondo il mandato legale che le è stato conferito e la prassi che ha messo a punto. Inoltre, informa la popolazione in merito all'attività svolta e propone al Consiglio federale misure concrete per l'adempimento dei propri mandati. Dal punto di vista amministrativo è subordinata al Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC).



La PostCom (in alto, in piedi, da sinistra a destra): Ivan Progin, Andrea Stegmann (vice del responsabile del segretariato specializzato), Micol Morganti Perucchi, Patrick Kessler, Michel Noguét (responsabile del segretariato specializzato). Seduti, da sinistra a destra: Patrick Salamin (vicepresidente), Anne Seydoux-Christe (presidente della PostCom), Valérie Défago e Robert Göx.

Nel 2024, la PostCom si compone dei seguenti sette membri nominati dal Consiglio federale:

**Anne Seydoux-Christe** (presidente) lic. in diritto, è stata membro del Parlamento municipale di Delémont e del Parlamento giurassiano prima di rappresentare il Cantone Giura nel Consiglio degli Stati tra il 2007 e il 2019. Ha presieduto la Commissione della gestione e la Commissione degli affari giuridici del Consiglio degli Stati ed è stata membro di altre commissioni.

**Patrick Salamin** (vicepresidente), lic. ès. sc. pol., Ginevra, e lic. oec. HSG, San Gallo, ha lavorato per La Posta Svizzera dal 2003 al luglio 2013. Dal 2007 al luglio 2013 è stato membro della direzione del gruppo e responsabile della divisione Rete postale e vendita. Oggi è attivo come consulente aziendale e consigliere di amministrazione.

**Valérie Défago** (membro), dr. iur. è professoressa ordinaria e docente titolare della cattedra di diritto amministrativo presso l'Università di Neuchâtel, dove insegna diritto amministrativo e diritto dello sviluppo territoriale. Patente di avvocato nel 1998, dottorato in giurisprudenza nel 2005 presso l'Università di Ginevra, ha lavorato come avvocato dal 2005 al 2015.

**Robert F. Göx** (membro), dr. rer. pol. è professore ordinario con cattedra in managerial accounting presso l'Università di Zurigo. In precedenza è stato professore di accounting e controlling presso l'Università di Friburgo. È inoltre attivo in diverse commissioni tecniche internazionali e opera in quanto esperto.

**Patrick Kessler**, (membro), Scuola superiore per i quadri dell'economia e dell'amministrazione (SSQEA), Università di San Gallo. Dal 2020 al 2023 ha ricoperto la carica di direttore dell'associazione di commercio HANDELSVERBAND.swiss a Berna. In precedenza, per oltre 12 anni, è stato direttore e presidente dell'Associazione svizzera di vendita per corrispondenza (Verband des Schweizerischen Versandhandels, VSV), che nel 2020 si è fusa con l'Associazione svizzera delle filiali (Verband Schweizerischer Filialunternehmen, VSF), dando vita all'Associazione HANDELSVERBAND.swiss.

**Micol Morganti Perucchi** (membro), lic. iur. è avvocato e notaio e lavora presso uno studio legale e notarile a Lugano. Uno dei suoi ambiti di specializzazione nel quadro dell'amministrazione della giustizia è il diritto amministrativo. In precedenza ha ricoperto la carica di vicescancelliera presso il Tribunale cantonale amministrativo del Cantone Ticino.

**Ivan Progin** (membro), titolare di un diploma federale di esperto in finanza e controlling ha ricoperto il ruolo di responsabile della contabilità e della riscossione presso il Dipartimento delle finanze del Cantone di Friburgo ed è stato inoltre responsabile di progetti informatici. Nel corso della sua carriera è stato anche professore di contabilità e di finanza presso la Haute Ecole de Gestion di Friburgo. È membro della commissione d'esame per gli esami professionali superiori in contabilità e controlling e del comitato direttivo dell'Associazione svizzera per la contabilità, il controlling e la revisione (SwissAccounting).



Peter Fiechter

In data 31.12.2025, il sig. Robert F. Göx ha lasciato la carica di membro della PostCom.

Il sig. **Peter Fiechter** è entrato a far parte della Commissione in qualità di membro il 1° gennaio 2026 (leggi il nostro comunicato stampa).

La PostCom dispone di un proprio segretariato specializzato, diretto da Michel Noguet, dr. ès. sc. econ. Il team comprende collaboratori nei settori diritto, economia, amministrazione e comunicazione.

Fa parte della PostCom l'organo di conciliazione indipendente (cfr. cap. precedente), diretto dalla signora lic. iur. Claudia Scheiner, che ricopre questa funzione dal 1° luglio 2024.

## **Mandato e attività**

La PostCom prende ed emana le decisioni che le competono secondo la legge sulle poste e le pertinenti disposizioni esecutive.

La PostCom svolge in particolare i seguenti compiti:

- sorveglia il rispetto del mandato legale di servizio universale, in particolare per quanto riguarda l'ubicazione delle cassette delle lettere e la distribuzione a domicilio;
- emana raccomandazioni in caso di previste chiusure e trasferimenti di punti di accesso con servizio (uffici e agenzie postali);
- garantisce il controllo della qualità del servizio universale nel settore dei servizi postali;
- verifica il rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale e la presentazione dei costi netti;
- presenta un rapporto d'attività al Consiglio federale e al Parlamento; Se del caso, propone al Consiglio federale provvedimenti adeguati per garantire il servizio universale;
- registra i fornitori di servizi postali;
- verifica se le condizioni di lavoro abituali nel settore sono rispettate e se vengono svolti negoziati per la conclusione di un contratto collettivo di lavoro;
- decide in caso di controversie relative all'accesso alle caselle postali e al trattamento degli indirizzi;
- verifica il rispetto dell'obbligo di informazione e dell'obbligo di fornire informazioni;
- persegue e giudica le contravvenzioni;
- osserva l'evoluzione del mercato postale al fine di garantire un'ampia gamma di prestazioni convenienti e di alta qualità in tutte le regioni del Paese. A tal fine intrattiene uno scambio regolare con tutti gli attori;
- risponde alle lettere dei cittadini e informa il pubblico e tutti i gruppi interessati sulla sua attività con un rapporto annuale.

## **Relazioni internazionali**

La PostCom è rappresentata nel Comitato europeo di normazione (CEN) incaricato di definire le norme europee in materia di servizi postali. È anche membro dell'Associazione svizzera di normalizzazione (SNV), che in Svizzera svolge un ruolo di coordinamento nel campo delle norme nazionali e internazionali.

Nel 2021, la PostCom è stata esclusa dalle attività del Gruppo indipendente dei regolatori europei per i servizi postali (ERGP), poiché la Svizzera e l'UE non sono riuscite a trovare un accordo sulla convenzione quadro. La PostCom continua in ogni caso a intrattenere relazioni con diverse autorità di regolazione europee.

Insieme ad altre autorità di regolazione, la PostCom ha istituito un workshop internazionale annuale dedicato agli enti regolatori postali. Circa venti autorità regolatrici provenienti da diversi Paesi europei e dagli Stati Uniti partecipano all'evento.

## Differenze rispetto ad altre autorità di vigilanza

Nell'ambito della revisione totale della legislazione sulle poste, le competenze delle diverse autorità responsabili sono state in parte ridistribuite. Oltre alla PostCom, dal 1° ottobre 2012 sono coinvolte nella vigilanza del settore postale le autorità di seguito indicate.

La Confederazione dirige sul piano strategico le unità rese autonome, fissandone gli obiettivi di livello superiore da raggiungere a medio termine (la Posta, FFS, Swisscom, eccetera). Gli obiettivi strategici del Consiglio federale sono quindi uno strumento centrale della politica della Confederazione in quanto proprietaria. Il Parlamento esercita l'alta vigilanza e può impartire al Consiglio federale il mandato di definire o modificare gli obiettivi strategici (art. 28 cpv. 1 e 1bis LParl).

In questo contesto il Consiglio federale adempie alla sua funzione di proprietario nei confronti della Posta. Il DATEC, quale Dipartimento competente, e l'Amministrazione federale delle finanze (AFF) si suddividono i compiti di preparazione e coordinamento dei dossier all'attenzione del Consiglio federale ed esercitano per conto di quest'ultimo i diritti di azionista nei confronti della Posta. Questo cosiddetto modello duale trova applicazione in particolare per le unità rese autonome, come la Posta, che offrono prestazioni sul mercato e/o a carattere monopolistico e, nel contempo, rivestono grande importanza per il bilancio della Confederazione.

L'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) elabora le questioni di politica postale per conto del DATEC. Prepara le decisioni del Consiglio federale riguardanti i prezzi nel settore protetto dal monopolio e le riduzioni dei prezzi per il trasporto nell'ambito del sostegno indiretto alla stampa. Inoltre si occupa di diversi compiti disciplinati dalla LPO: esercita ad esempio la vigilanza sul servizio universale per il traffico dei pagamenti, valuta le richieste per il sostegno indiretto alla stampa e coordina la rappresentanza degli interessi svizzeri presso organismi internazionali.

Il Sorvegliante dei prezzi, dal canto suo, è competente per le tariffe dei servizi esclusi dal monopolio. Viene consultato in merito agli adeguamenti di prezzo dei servizi assoggettati al monopolio ed emana raccomandazioni. La sorveglianza giuridico-finanziaria su PostFinance SA è invece affidata all'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA).

# Prospettive

I profondi mutamenti che il mercato postale sta attraversando sono stati finora relativamente poco percepiti dalla popolazione svizzera, in particolare perché il servizio universale ha continuato a essere garantito con un elevato livello di qualità e a prezzi ragionevoli. Tuttavia, quella che sembrava costituire un'eccezione svizzera potrebbe presto appartenere al passato.

Per lungo tempo, infatti, è sembrato che il nostro Paese potesse sottrarsi al dibattito sul servizio universale, poiché la diminuzione del volume delle lettere è stata nettamente inferiore rispetto a molti altri Paesi europei.

Il mantenimento di un numero elevato di invii per abitante ha infatti consentito alla Posta Svizzera di beneficiare di importanti economie di scala e di gamma. Occorre inoltre rilevare che, contrariamente ad altri Paesi europei, la Svizzera ha deciso di mantenere un monopolio sulle lettere di peso inferiore a 50 grammi, con l'obiettivo di rafforzare il meccanismo di finanziamento del servizio universale.

Ciononostante, le successive riduzioni dei volumi delle lettere indeboliscono sempre più tale meccanismo e la Svizzera non fa eccezione a questo fenomeno. Infatti, i ricavi generati dalle lettere costituiscono un elemento importante del finanziamento del servizio universale nel nostro Paese. Tuttavia, per la prima volta nel 2025, i ricavi generati dalla posta-lettere del servizio universale non sono stati sufficienti a compensare i costi legati al suo finanziamento. Il Consiglio federale ha modificato l'ordinanza sulle poste con effetto dal 1° aprile 2026, riducendo gli obiettivi fissati in materia di qualità, allo scopo di migliorare il finanziamento del servizio universale. Il volume delle lettere è però destinato a calare anche in futuro. Pertanto si rende necessaria una soluzione a lungo termine.

Considerati i cambiamenti negli stili di vita e nelle abitudini dei consumatori nonché la sostituzione delle lettere fisiche con invii digitali, si impone una riflessione di fondo sulla pertinenza del servizio universale postale così come lo conosciamo oggi. Il Consiglio federale ha annunciato di voler porre in consultazione, alla fine di giugno 2026, una revisione della legge sulle poste, al fine di adeguare il servizio universale alle nuove esigenze.

Un dibattito in tal senso è in corso da anni nei Paesi europei. Mentre diversi di questi Paesi hanno già adattato la propria offerta di servizio universale, la Commissione europea ha avviato una consultazione sulle possibili limitazioni dell'attuale regolamentazione postale, nonché sugli obiettivi e sulle opzioni strategiche previste per la sua modernizzazione, al fine di orientare l'elaborazione della futura normativa europea in materia di distribuzione. L'analisi prospettiva condotta dalla Commissione europea, così come i lavori dei regolatori postali europei, convergono sulla necessità di prestare un'attenzione particolare alle persone vulnerabili.

Inoltre, nell'agosto 2025, la PostCom ha organizzato un seminario su questo argomento, durante il quale diversi attori svizzeri ed esteri hanno potuto fornire il proprio contributo.

Secondo l'Unione postale universale (UPU), le diverse poste nazionali mirano tutte a offrire un numero crescente di servizi sociali: a suo avviso risulta un nesso evidente tra le esigenze espresse dagli attori dello sviluppo sociale per raggiungere i gruppi di

popolazione più isolati e la qualità delle prestazioni, nonché la copertura del territorio garantite dagli operatori designati nell'ambito del servizio universale obbligatorio.

Questa tematica dovrebbe essere presa in considerazione anche nel futuro dibattito in Svizzera. Una seconda tendenza che va delineandosi è la ridefinizione dei confini del settore postale. Nella sua forma tradizionale, il mercato era costituito da un operatore postale storico, solitamente designato per fornire il servizio universale. Quest'ultimo dominava il mercato nazionale. Con l'apertura alla concorrenza del mercato dei pacchi e successivamente di quello delle lettere, tale operatore storico è stato progressivamente chiamato a confrontarsi con altri fornitori di servizi postali. Identificare gli attori presenti sul mercato era relativamente semplice, anche perché il loro numero era piuttosto limitato. Il mercato delle lettere mantiene ancora questa forma tradizionale, poiché la concorrenza è rimasta limitata, anche nei Paesi che hanno liberalizzato il proprio mercato da decenni.

La situazione è molto diversa sul mercato dei pacchi, dove la concorrenza è stata più accentuata. Gli operatori hanno dovuto migliorare le proprie offerte, cercando nel contempo di contenere i costi. Ad esempio, gli invii ordinari hanno inglobato prestazioni che in genere erano riservate agli invii espressi, come il tracciamento. Oggi questa opzione fa parte delle prestazioni dei pacchi standard.

Con lo sviluppo della digitalizzazione, i consumatori hanno anche avuto un maggiore influsso sugli orari e sui luoghi di consegna, intervenendo direttamente nell'organizzazione della catena logistica dei fornitori di servizi postali. Le nuove forme di consumo hanno spinto i fornitori a espandersi in nuovi ambiti di attività, portando così aziende operanti in settori affini a fare il loro ingresso nel mercato postale. La digitalizzazione dell'economia ha quindi ampliato i confini del mercato postale, determinando un aumento del numero di operatori e una maggiore varietà di forme organizzative e modelli aziendali.

Questa trasformazione del mercato postale rappresenta una sfida essenziale per le condizioni di lavoro in questo settore. È fondamentale che tutti i fornitori, compresi i nuovi attori presenti sul mercato postale, siano registrati e rispettino le condizioni di lavoro, al fine di garantire una concorrenza sana ed equa.

Nell'ambito dei suoi compiti di vigilanza, la PostCom provvede a far applicare le disposizioni legali in materia, ma non dispone di alcuno strumento di indagine sulle condizioni di lavoro per intervenire presso i subappaltatori. L'Associazione Distribuzione Svizzera, il sindacato syndicom e il sindacato transfair hanno chiesto al Consiglio federale di estendere il campo di applicazione del loro nuovo contratto collettivo di lavoro (CCL) «Distribuzione», che dovrebbe includere i subappaltatori. Fino all'entrata in vigore di questo nuovo CCL, la PostCom continuerà ad adempiere ai propri obblighi in materia di controllo delle condizioni di lavoro nel settore.

L'aumento del numero di fornitori nell'ambito della distribuzione ci mette di fronte a nuove criticità, come l'aumento del traffico o i problemi di parcheggio, in particolare nei centri città. Per rimediarvi, alcune grandi città cercano di sviluppare la logistica urbana (city logistics). Si stanno gradualmente diffondendo sistemi di distribuzione alternativi, come gli sportelli automatici per pacchi. Sarà inoltre opportuno vigilare affinché le future nuove infrastrutture siano tecnologicamente neutre sotto il profilo della concorrenza.

Come è già stato osservato, la Svizzera e tutti i Paesi limitrofi si trovano ad affrontare più o meno le stesse problematiche. A questo proposito, sarà interessante seguire il dibattito che si svilupperà in merito alla futura legge europea sulla distribuzione. Dal canto suo la PostCom, nel rispetto dei compiti che le sono stati affidati, continuerà a mettere a disposizione le proprie competenze nell'ambito della revisione della legislazione postale svizzera.

# Abbreviazioni

|                 |                                                                                                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Art.</b>     | Articolo                                                                                                                 |
| <b>CaF</b>      | Cancelleria federale                                                                                                     |
| <b>CC</b>       | Codice civile                                                                                                            |
| <b>CCL</b>      | Contratto collettivo di lavoro                                                                                           |
| <b>CEP</b>      | Corriere, espresso e pacchi                                                                                              |
| <b>CFF</b>      | Controllo federale delle finanze                                                                                         |
| <b>CO</b>       | Codice delle obbligazioni                                                                                                |
| <b>Cost.</b>    | Costituzione federale                                                                                                    |
| <b>Cpv.</b>     | Capoverso                                                                                                                |
| <b>CTT</b>      | Commissione dei trasporti e delle telecomunicazioni                                                                      |
| <b>DATEC</b>    | Dipartimento dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle telecomunicazioni                                        |
| <b>FF</b>       | Foglio federale                                                                                                          |
| <b>Ip.</b>      | Interpellanza                                                                                                            |
| <b>Lett.</b>    | Lettera                                                                                                                  |
| <b>LL</b>       | Legge sul lavoro                                                                                                         |
| <b>LOP</b>      | Legge sull'organizzazione della Posta                                                                                    |
| <b>Mo.</b>      | Mozione                                                                                                                  |
| <b>OLOGA</b>    | Ordinanza sull'organizzazione del Governo e dell'Amministrazione                                                         |
| <b>OOP</b>      | Ordinanza sull'organizzazione della Posta Svizzera                                                                       |
| <b>OPO</b>      | Ordinanza sulle poste                                                                                                    |
| <b>OSMLP</b>    | Ordinanza della Commissione delle poste sugli standard minimi delle condizioni di lavoro nel settore dei servizi postali |
| <b>Po.</b>      | Postulato                                                                                                                |
| <b>RegInfra</b> | Sigla indicante a livello collettivo le autorità di regolazione e le commissioni extraparlamentari del DATEC             |
| <b>RS</b>       | Raccolta sistematica del diritto federale                                                                                |
| <b>Segg.</b>    | Seguenti                                                                                                                 |
| <b>UPU</b>      | Unione postale universale                                                                                                |

# Glossario

## **Agenzia postale**

Ufficio aperto al pubblico per l'erogazione di servizi postali che generalmente prevede un'offerta limitata e che non viene gestito dall'operatore postale vero e proprio oppure pubblico o primario, ma da un'azienda autonoma o privata.

## **Buca delle lettere**

Contenitore in cui vengono imbucate e conservate le lettere da spedire.

## **Cassetta delle lettere**

Cassetta liberamente accessibile destinata alla ricezione di corrispondenza postale composta da uno scomparto per le lettere dotato di apertura per imbucare gli invii e da uno scomparto di deposito. Sulla cassetta deve essere scritto il nome dell'inquilino dell'appartamento oppure del proprietario dell'immobile o della ditta. L'installazione della cassetta per il recapito delle lettere è a carico del proprietario dell'immobile.

## **Cecogramma**

Gli invii indirizzati a ciechi e istituti per ciechi o impostati da questi ultimi possono, a determinate condizioni, essere spediti gratuitamente in tutta la Svizzera. In caso di pacchi, il peso massimo per tali invii è di 7 kg.

## **Click and collect**

Con click and collect il cliente ordina la merce online e la ritira in una filiale (shop) del rivenditore.

## **Collettame**

Nella logistica viene designato come collettame tutto ciò che può essere trasportato come un unico pezzo, ad esempio contenitori come cassette, palette cariche ecc.

## **Commercio a distanza**

Il commercio a distanza (o vendita per corrispondenza) è una forma di commercio al dettaglio in cui i prodotti vengono offerti su catalogo, prospetto, in TV o su Internet (E-commerce) e dopo l'ordinazione spediti al cliente.

## **Commercio digitale (digital commerce)**

Si parla di commercio digitale (o digital commerce) quando l'acquisto e la vendita di merce e servizi avviene tramite internet, reti di telefonia mobile o i social media. Il commercio digitale include inoltre le attività di marketing connesse a queste transazioni. Vanno incluse anche le persone, i processi e le tecnologie che supportano la rispettiva offerta presso tutti i punti di contatto dell'intero percorso di acquisto del cliente (customer journey) nei seguenti settori: analisi, pubblicità, pricing nonché acquisizione, fidelizzazione e soddisfazione della clientela.

## **Corriere**

Un corriere prende in consegna e trasporta personalmente al destinatario in un arco di tempo ristretto l'invio che gli è stato affidato direttamente. Si distingue dal servizio invio espresso, il quale non prevede il ritiro dal mittente e che viene trasportato indirettamente (tramite centri di spartizione) e in un arco di tempo più esteso.

## **E-Commerce**

E-commerce è la forma abbreviata del termine inglese Electronic Commerce, che tradotto significa commercio elettronico o anche scambio commerciale elettronico. Come indicato dal termine, il commercio elettronico avviene solo su Internet, ossia sul World Wide Web. Fanno parte dell'e-commerce non solo i processi di acquisto e vendita, ma anche le prestazioni nell'ambito del servizio alla clientela e dell'online banking. L'accento è tuttavia posto principalmente sulle transazioni commerciali elettroniche nel settore delle attività B2C e B2B.

**Espresso (invio espresso)**

Chiamato anche invio espresso. La Posta Svizzera offre ai propri clienti questo servizio per gli invii che devono essere recapitati il giorno seguente al destinatario, ma vengono consegnati alla Posta solo dopo le ore 16.00 del giorno di impostazione. Si distinguono così dagli invii del servizio Corriere, i quali vengono recapitati il giorno stesso.

**Fulfilment**

Evasione completa di un ordine comprendente ordinazione, pagamento, stoccaggio, trasporto, consegna, servizio dopo vendita e smaltimento, ad esempio da parte di un fornitore di servizi logistici (B2C e B2B).

**Giorno di impostazione degli invii (I), giorno di impostazione, giorno di impostazione di un invio postale**

Giorno in cui un invio postale viene impostato dal mittente, a condizione che l'impostazione avvenga prima dell'ultima vuotatura della buca delle lettere.

**Lettera**

Invio della posta-lettere con uno spessore massimo di 2 cm e un peso massimo di 2 kg.

**Logistica cittadina**

La logistica cittadina include progetti che si occupano dei collegamenti logistici nelle regioni urbane. L'attenzione è focalizzata su uno sfruttamento efficace dell'infrastruttura esistente e un accesso rapido alle città nonostante la crescita della popolazione e del volume di traffico.

**Operatori del servizio postale universale**

Operatori postali designati dallo Stato per garantire, integralmente o parzialmente, la fornitura delle prestazioni del servizio universale.

**Pacco**

Pacco postale con uno spessore superiore a 2 cm e un peso massimo di 30 kg.

**Raccomandata, invio postale raccomandato**

Invio che su richiesta del mittente può essere recapitato al destinatario solo contro firma e che, in caso di perdita, furto o ritardo, dà diritto a un risarcimento.

**Recapito a domicilio**

Recapito a domicilio di invii postali: recapito di invii postali al domicilio del destinatario indicato nell'indirizzo dell'invio.

**Recapito espresso**

Invio recapitato da un apposito fattorino.

**Same Day Delivery**

Si parla di «Same day delivery» quando la merce ordinata viene consegnata il giorno stesso dell'ordinazione.

**Servizio a domicilio**

Accettazione al domicilio del mittente di lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg come invii singoli del servizio postale nazionale che, a seconda dell'affrancatura, devono essere recapitati il giorno feriale successivo al giorno di impostazione o entro il terzo giorno successivo al giorno di impostazione, nonché di lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg come invii singoli del servizio postale transfrontaliero.

**Servizi CEP**

Per servizi CEP (servizi corriere, espresso e pacchi, a volte anche servizi corriere, espresso e servizi postali) si intendono delle imprese di logistica e postali. I criteri di delimitazione rispetto ad altri mercati sono, tra l'altro, il peso e i volumi degli invii, i tempi di trasporto e i servizi offerti.

**Servizi riservati**

Insieme dei servizi postali del servizio postale universale che vengono offerti esclusivamente dalla Posta. Include il trasporto di lettere indirizzate del servizio nazionale e lettere provenienti dall'estero fino a 50 grammi di peso e corrisponde al cosiddetto monopolio postale.

**Servizio universale nel settore dei servizi postali**

Nel servizio postale nazionale e transfrontaliero il servizio universale, al cui adempimento la Posta Svizzera SA è obbligata, include almeno un'offerta per il trasporto di determinati invii indirizzati (lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg come invii singoli o in grande quantità, giornali e periodici in abbonamento consegnati con il giro di recapito ordinario, atti giudiziari ed esecutivi con attestazione di ricevuta elettronica o cartacea) nonché altri servizi chiaramente definiti (attestazione del recapito, invio di ritorno, rispeditura, rispeditura ad un indirizzo diverso e trattenere la corrispondenza) (a); le rimanenti prestazioni offerte dalla Posta, ma per le quali non vige obbligo di fornitura, non fanno parte del servizio universale, come ad esempio gli invii dei servizi Espresso e Corriere (b).

**Servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti**

Obbligo di fornire servizi di base del traffico dei pagamenti al cui adempimento è tenuta, in Svizzera, PostFinance SA. Tale servizio uni-versale deve includere almeno un'offerta di servizi nazionali in franchi svizzeri per persone fisiche e giuridiche con domicilio, sede o una stabile organizzazione in Svizzera. Apertura e gestione di un conto del traffico dei pagamenti, ordine di accredito dal proprio conto del traffico dei pagamenti al conto di terzi, ordine di accredito di denaro contante sul conto di terzi, versamento in contanti sul proprio conto del traffico dei pagamenti e prelievo di contanti dal proprio conto del traffico dei pagamenti (a); l'adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti è affidato per legge a PostFinance SA (b); il traffico dei pagamenti transfrontaliero non rientra nel servizio universale (c).

**Tempo di consegna**

Arco di tempo che si estende dall'impostazione di un invio postale presso un operatore postale fino al suo recapito presso il destinatario.

**Track & Trace**

Tracciamento informatizzato dei processi di trasporto dalla presa in consegna alla rampa del fabbricante fino al luogo di recapito richiesto. Denominato anche Tracciamento degli invii.

**Ufficio postale**

Ufficio aperto al pubblico con un'offerta di servizi postali che generalmente viene gestito dalla Posta e al quale un cliente può di regola rivolgersi per tutti i servizi postali.