



Rapporto di valutazione

del 6 ottobre 2022

sull'attuazione da parte della Posta

delle raccomandazioni emesse

dalla Commissione federale delle poste

in base all'articolo 34 OPO

La Commissione federale delle poste (PostCom) ha valutato in che modo, dal 1° ottobre 2012 – data alla quale è entrata in vigore la legge del 17 dicembre 2010 sulle poste (LPO; RS 783.0) – al 1° marzo 2022, la Posta Svizzera (Posta) ha messo in atto le raccomandazioni emanate dalla PostCom in merito a chiusure o trasferimenti di uffici e agenzie postali. Dall'entrata in vigore della LPO, la PostCom ha emesso circa 150 raccomandazioni:

- dieci erano negative, ossia la PostCom ha esortato la Posta a rinunciare alla chiusura dell'ufficio postale e alla soluzione sostitutiva presa in considerazione;
- in sette casi, prima di entrare nel merito della misura prevista la PostCom ha rinviato il dossier alla Posta invitandola a completare determinate parti della procedura di dialogo¹;
- per 78 casi nei quali ha emesso una raccomandazione favorevole, la PostCom ha formulato condizioni, requisiti o aspettative;
- nelle altre raccomandazioni ha approvato il progetto presentato dalla Posta senza stabilire condizioni o requisiti.

¹ Di questi dossier rinviati, cinque riguardavano la chiusura di un ufficio postale e la sua sostituzione con un'agenzia postale, uno riguardava la chiusura di un ufficio postale e la sua sostituzione con un servizio a domicilio e uno riguardava il trasferimento di un ufficio postale.

1.	OBIETTIVI E METODO	4
1.1	Obiettivi della valutazione	4
1.2	Rilevamento da parte della Posta	4
1.3	Valutare se una condizione è soddisfatta	4
2.	SOLIDITÀ NEL TEMPO DELL'AGENZIA POSTALE QUALE SOLUZIONE SOSTITUTIVA	5
2.1	Stabilità della soluzione sostitutiva	5
2.2	Orari di apertura delle agenzie postali	5
2.2.1	Condizioni concernenti gli orari di apertura degli uffici postali	5
2.2.2	Orari di apertura delle agenzie postali: modifiche rispetto a quanto figurava nel dossier presentato dalla Posta	6
3.	ATTUAZIONE DELLE CONDIZIONI	7
3.1	Condizioni in vista di realizzare, in un secondo tempo, un'agenzia postale in caso di introduzione del servizio a domicilio	7
3.2	Condizioni per mantenere la distribuzione a domicilio in caso di introduzione del servizio a domicilio	7
3.3	Condizioni concernenti il ritiro di invii	8
3.4	Condizioni concernenti la discrezione nelle agenzie postali	9
3.5	Valutazione del bisogno di un impianto di caselle postali e sua installazione	9
3.6	Condizioni concernenti l'installazione di un banco servito	9
3.7	Approvvigionamento in denaro contante	9
3.8	Condizioni concernenti l'accesso a agenzie o uffici postali nelle vicinanze	9
3.9	Condizioni per garantire alle persone con disabilità motorie l'accesso alle agenzie postali	10
3.10	Condizioni a favore dei commercianti / clienti commerciali	10
3.11	Condizioni per lo sviluppo della rete	13
3.12	Condizioni concernenti lo svolgimento di un incontro informativo	13
3.13	Condizioni concernenti la procedura di dialogo	13
3.14	Altre condizioni	13
4.	RACCOMANDAZIONI NEGATIVE DELLA POSTCOM	15
5.	SVILUPPO DELLA RETE NEL CASO DI RACCOMANDAZIONI CONCERNENTI IL SERVIZIO A DOMICILIO	16

6.	COSTI AFFRONTATI DALLA POSTA PER SODDISFARE LE CONDIZIONI E PER SVOLGERE LE PROCEDURE DINANZI ALLA POSTCOM	17
7.	APPREZZAMENTO	17
8.	MISURE	18

1. Obiettivi e metodo

1.1 Obiettivi della valutazione

- Verificare in che modo la Posta mette in atto le raccomandazioni della PostCom.
- Informare il pubblico sul modo in cui la Posta mette in atto le raccomandazioni della PostCom.
- Verificare l'adeguatezza delle raccomandazioni della PostCom e dei criteri che essa ha sviluppato nella sua prassi per valutare le misure previste dalla Posta, conformemente a quanto stabilito dall'ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste (OPO; RS 783.01)².

1.2 Rilevamento da parte della Posta

Ai fini della presente valutazione, la PostCom ha sviluppato tre questionari concernenti, rispettivamente, le soluzioni alternative alla chiusura di un ufficio postale, l'attuazione da parte della Posta delle condizioni stabilite dalla PostCom nelle sue raccomandazioni e gli orari di apertura delle agenzie postali. La Posta ha risposto in modo esaustivo e puntuale a tutte le domande dei questionari.

Le informazioni fornite dalla Posta in vista della presente valutazione sono autodichiarazioni. La PostCom le ha sottoposte a un controllo di plausibilità, ma non le ha verificate nel dettaglio. In un secondo tempo, dopo il controllo di plausibilità, la PostCom ha chiesto chiarimenti alla Posta in merito ad alcuni punti. Anche in questi casi le risposte della Posta sono state puntuali ed esaustive.

Inoltre, la PostCom ha chiesto alla Posta informazioni sui costi da essa sostenuti per soddisfare le condizioni stabilite dalla PostCom nelle sue raccomandazioni.

1.3 Valutare se una condizione è soddisfatta

In molti casi, la PostCom non ha raccomandato direttamente di adottare una determinata misura, invitando invece la Posta a esaminare se quanto proposto fosse necessario o appropriato. In questi casi, formulando con cautela tanto le raccomandazioni quanto le condizioni che le accompagnavano, la PostCom ha tenuto conto dell'autonomia di cui gode la Posta. Inoltre, occorre considerare il fatto che, a volte, l'adeguatezza di una misura concreta dipende dalla situazione sul posto; si pensi, ad esempio, all'opportunità di installare impianti di caselle postali o cassette di deposito in punti clienti commerciali self-service per invii di valore oppure di versare un'indennità più elevata alle amministrazioni comunali che gestiscono un'agenzia postale. In questi casi sarebbe esagerato obbligare la Posta ad adottare una misura senza aver prima chiarito se è necessaria o appropriata. Nel quadro della procedura prevista dall'articolo 34 OPO, la PostCom non può svolgere direttamente queste verifiche, ma deve confidare che la Posta prenda seriamente in considerazione le sue raccomandazioni e non si limiti a chiarire solo pro forma la necessità delle misure.

Ai fini della presente valutazione, in questi casi si considera che le condizioni sono soddisfatte quando la Posta dichiara di aver effettuato l'analisi richiesta o offre una spiegazione plausibile del motivo per cui ritiene inappropriata una determinata misura.

² L'obiettivo era verificare se le condizioni formulate dalla PostCom nelle sue raccomandazioni fossero adatte per attenuare nella misura auspicata l'impatto che comporta la chiusura di un ufficio postale. È stato anche esaminato, ad es., se determinate condizioni siano o meno realizzabili, se dispieghino una certa «efficacia» nella prassi o se determinati criteri sviluppati in vista della verifica si rivelino appropriati anche se considerati a posteriori.

2. Solidità nel tempo dell'agenzia postale quale soluzione sostitutiva

2.1 Stabilità della soluzione sostitutiva

In 96 casi, la PostCom si è espressa positivamente in merito alla chiusura di un ufficio postale e alla sua sostituzione con un'agenzia postale³.

Solo in due casi non è stato possibile realizzare l'agenzia postale prevista dopo che la PostCom aveva emesso la sua raccomandazione⁴. In un primo momento, nei due Comuni la Posta ha continuato a gestire i rispettivi uffici postali. In seguito, in un caso ha trovato una soluzione di comune accordo con le autorità comunali per chiudere l'ufficio postale e sostituirlo con un servizio a domicilio. Nell'altro, ha notificato una decisione in vista di una soluzione analoga, contro la quale l'autorità comunale ha nuovamente adito la PostCom, la quale si è successivamente espressa a favore del servizio a domicilio quale soluzione sostitutiva. In un altro caso, concernente una raccomandazione emessa nell'agosto 2020, è pendente una procedura di ricorso di diritto edilizio in merito all'integrazione dell'agenzia postale nel punto vendita del partner contrattuale designato. Nella località in questione la Posta continua a gestire l'ufficio postale. In alcuni altri casi, al momento della presente valutazione l'ufficio postale non era ancora stato sostituito da un'agenzia postale.

In sei casi, dopo che la PostCom ha emesso la sua raccomandazione, il partner contrattuale che la Posta aveva in vista per garantire la gestione di un'agenzia postale è cambiato. In quattro casi si è trattato solo di un cambiamento «formale», dovuto a un semplice passaggio di mano dell'attività commerciale, così che la sede dell'agenzia postale è rimasta la stessa. Il partner contrattuale è cambiato solo perché è stato necessario stipulare un nuovo contratto con il nuovo titolare che ha ripreso l'attività commerciale. La sede dell'agenzia postale è cambiata solo in due altri casi.

Si può quindi affermare che le agenzie postali scelte dalla Posta come soluzione sostitutiva presentino un'ottima solidità nel tempo.

2.2 Orari di apertura delle agenzie postali

2.2.1 Condizioni concernenti gli orari di apertura delle agenzie postali

In tre raccomandazioni la PostCom ha stabilito condizioni in merito agli orari di apertura; la Posta le ha rispettate. In un altro caso, ha invitato la Posta a monitorare i tempi di attesa presso l'ufficio postale più vicino e, se necessario, a prendere provvedimenti. Anche in tal caso la Posta ha soddisfatto la condizione, presentando alla PostCom un rapporto in merito.

³ La PostCom si è espressa anche in altri casi per i quali la Posta aveva previsto un'agenzia postale quale soluzione sostitutiva alla chiusura di un ufficio postale:

- in quattro casi ha emesso un parere negativo;
- in cinque casi ha dapprima rinviato il dossier alla Posta, incaricandola di completare la procedura di dialogo. Poiché in seguito ha emesso una raccomandazione positiva, questi casi sono inclusi nelle raccomandazioni positive menzionate sopra, concernenti un'agenzia postale quale soluzione sostitutiva alla chiusura di un ufficio postale.

⁴ Raccomandazione n. 17/2018 del 6 dicembre 2018 concernente l'ufficio postale di Roche VD e raccomandazione n. 16/2018 del 4 ottobre 2018 concernente l'ufficio postale di Auvèrnier NE.

2.2.2 Orari di apertura delle agenzie postali: modifiche rispetto a quanto figurava nel dossier presentato dalla Posta

Gli orari di apertura delle agenzie postali sono rimasti invariati in una trentina di casi, estesi in una trentina di altri casi e, in una ventina di casi, sono stati ridotti rispetto alle informazioni figuranti nel dossier della Posta⁵. Le altre raccomandazioni non erano ancora state messe in atto al momento della presente valutazione (1° marzo 2022).

Nella maggior parte dei casi, l'orario di apertura è stato ridotto solo di poche ore a settimana (da mezz'ora a 10 ore), ma è importante notare che i tempi di apertura settimanale sono rimasti relativamente lunghi.

In una decina di casi la Posta ha dichiarato che gli orari di apertura sono stati ridotti rispetto alle informazioni figuranti nel dossier a causa dell'adeguamento degli stessi previsto nel quadro contrattuale⁶. In alcuni casi, ha dichiarato che gli orari di apertura sono stati ridotti a causa del cambiamento di partner contrattuale.

Appaiono «problematici» solo alcuni casi:

- una riduzione dell'orario di apertura di 17 ore (da 57 a 40 ore) motivata, secondo quanto indicato, dagli accordi presi nel quadro contrattuale;
- una riduzione dell'orario di apertura di 38 ore (da 72 a 34 ore), dovuta al fatto che, per mantenere la necessaria discrezione, lo sportello postale è stato separato dal resto dell'attività (un bar);
- vanno inoltre menzionati due casi, uno nel Cantone Nidvaldo, uno nel Cantone Ticino, nei quali è stata vietata la fornitura di servizi postali la domenica. Questa posizione delle autorità cantonali avrebbe eventualmente potuto essere prevista in anticipo.

Va sottolineato che in nessuno di questi quattro casi la PostCom aveva definito, nella sua raccomandazione, condizioni in merito agli orari di apertura dell'agenzia postale. Il problema, quindi, non è stabilire se le condizioni siano state soddisfatte o meno, bensì capire se la riduzione dell'orario di apertura dell'agenzia fosse prevedibile al momento della stesura del dossier da parte della Posta nel quadro della procedura stabilita dall'articolo 34 OPO.

Sintesi / Conclusione

In generale, le informazioni sugli orari di apertura che figuravano nei dossier presentati dalla Posta si sono rivelate in gran parte accurate. In particolare, è comprensibile che possano intervenire leggere fluttuazioni negli orari di apertura dei partner contrattuali privati.

Solo in pochi casi (orari di apertura domenicali e condizioni concernenti la discrezione) sorge l'impressione che le imprecisioni emerse in un secondo tempo in merito alle informazioni sugli orari di apertura che figuravano nei dossier della Posta avrebbero potuto essere evitate chiarendo meglio la situazione a monte. Tuttavia, si tratta di una questione legata alla preparazione del dossier e non di un problema di attuazione delle condizioni stabilite dalla PostCom nelle sue raccomandazioni. La Posta ha preparato circa 150 dossier per la PostCom, ognuno dei quali contiene una grande quantità di informazioni. Il fatto che in tre di questi dossier, e in un solo punto ciascuno, sarebbe stata possibile una maggiore precisione in merito agli orari di apertura, non costituisce un problema grave. Tuttavia, nei prossimi mesi la PostCom discuterà con la Posta della preparazione di questi dossier, in particolare poiché in un altro caso, concernente

⁵ In un caso non trattato nel presente rapporto, la riduzione dell'orario di apertura è stata solo temporanea, dovuta ad assenze per malattia (Covid).

⁶ In diversi casi, l'apertura dell'agenzia postale ha coinciso con il periodo della pandemia, e questo potrebbe spiegare la leggera riduzione degli orari di apertura nel più recente passato.

Perly-Certoux, è emersa la questione della natura vincolante delle informazioni contenute negli incarti (cfr. n. 3.9).

3. Attuazione delle condizioni

3.1 Condizioni in vista di realizzare, in un secondo tempo, un'agenzia postale in caso di introduzione del servizio a domicilio

In 28 raccomandazioni la PostCom si è espressa favorevolmente in merito alla chiusura di un ufficio postale e alla sua sostituzione con il servizio a domicilio⁷. In 21 casi ha formulato una delle seguenti condizioni:

- ha fatto appello alla Posta, alle autorità comunali e al commercio locale affinché continuassero a cercare una soluzione che permettesse l'apertura di un'agenzia postale;
- ha invitato la Posta a porsi quale obiettivo, in un secondo momento, l'apertura di un'agenzia postale;
- in alcuni casi ha chiesto alla Posta di esaminare la possibilità di non limitare nel tempo la realizzazione di un'agenzia postale (ossia di non limitarla ai due anni seguenti la chiusura dell'ufficio postale, come previsto dalla Posta).

In tre di questi casi, la possibilità di aprire in un secondo momento un'agenzia postale si è effettivamente presentata⁸. Anche in un altro Comune potrebbe presentarsi un'opportunità analoga in un prossimo futuro. La Posta è pronta a esaminare questa opzione quando sarà giunto il momento. In un altro caso, vi è stata la possibilità di offrire un My Post Service in un Comune limitrofo, dove alcuni abitanti delle località private dell'ufficio postale possono ora ritirare gli invii loro destinati. Infine, in due casi nei quali la PostCom si era espressa negativamente in merito alla chiusura dell'ufficio postale e alla sua sostituzione con un servizio a domicilio, di fatto è poi stata aperta un'agenzia postale⁹.

Poiché la Posta introduce il servizio a domicilio per sostituire un ufficio postale solo se non ha trovato un partner per garantire un'agenzia postale nello stesso Comune, nei casi in cui, ciò malgrado, si riesce in un secondo tempo ad aprire un'agenzia, si può senz'altro parlare di successo. Di conseguenza, le condizioni elencate sopra, che la PostCom ha formulato all'attenzione della Posta, si sono dimostrate valide nella pratica.

3.2 Condizioni per mantenere la distribuzione a domicilio in caso di introduzione del servizio a domicilio

In base al diritto previgente (prima della modifica dell'art. 31 cpv.1 OPA entrata in vigore il 1° gennaio 2021), se la Posta chiudeva un ufficio postale e lo sostituiva con un servizio a domicilio si asteneva dall'interrompere la distribuzione a domicilio nella zona in questione per tre anni, anche se ne avrebbe avuto il diritto. Una remora dovuta al fatto

⁷ La PostCom si è espressa anche in altri casi nei quali la Posta aveva previsto il servizio a domicilio quale soluzione sostitutiva alla chiusura di un ufficio postale. In sei casi ha emesso un parere negativo. In un caso ha rinviato il dossier alla Posta affinché completasse la procedura di dialogo e, in seguito, si è pronunciata a favore. Questo caso, pertanto, è incluso nelle raccomandazioni positive menzionate sopra e concernenti il servizio a domicilio quale soluzione sostitutiva alla chiusura di un ufficio postale.

⁸ Raccomandazione n. 11/2019 del 3 ottobre 2019 concernente l'ufficio postale di Anières GE, raccomandazione n. 07/2021 del 6 maggio 2021 concernente l'ufficio postale di La Croix-de-Rozon GE e raccomandazione n. 14/2021 del 27 agosto 2021 concernente l'ufficio postale di St-Sulpice VD.

⁹ Raccomandazione n. 15/2016 dell'8 dicembre 2016 concernente l'ufficio postale di Ollon VD e raccomandazione n. 02/2015 del 10 febbraio 2015 concernente l'ufficio postale di Ramsen SH.

che i fuochi privati senza distribuzione a domicilio non possono beneficiare del servizio a domicilio. Sotto il regime previgente, in tre casi nei quali era stata prevista l'introduzione del servizio a domicilio per ovviare alla chiusura dell'ufficio postale la PostCom aveva raccomandato alla Posta di non limitare ulteriormente la distribuzione a domicilio anche una volta trascorso il periodo di tre anni.

In tutti e tre i casi, la Posta ha dichiarato di non aver introdotto ulteriori restrizioni alla distribuzione a domicilio. Tuttavia solo un caso risale al 2015. Le altre due raccomandazioni sono state emesse nel gennaio 2020 e per queste, di conseguenza, il periodo di tre anni non è ancora trascorso. La Posta afferma che, a medio termine, non prevede di limitare la distribuzione a domicilio, anche se non è chiaro che cosa intenda per «medio termine»¹⁰.

Si può quindi affermare che in tutti e tre i casi la Posta ha soddisfatto le condizioni stabilite.

3.3 Condizioni concernenti il ritiro di invii

In due casi, la PostCom ha raccomandato alla Posta di consultare le autorità comunali per determinare il luogo dove prelevare gli invii con invito di ritiro. La Posta ha soddisfatto la condizione in entrambi i casi.

Per favorire la soluzione dell'agenzia postale, in un caso la PostCom ha raccomandato alla Posta di verificare se le autorità di due Comuni vicini avrebbero dato la preferenza all'agenzia prevista quale luogo dove prelevare gli invii con invito di ritiro. L'agenzia postale è stata successivamente designata quale punto di ritiro per gli invii da questi due Comuni.

In un caso la PostCom ha raccomandato alla Posta di discutere con le autorità comunali le opzioni per permettere il ritiro di invii. La Posta ha discusso con le autorità, ma sul territorio del Comune non è stato possibile trovare una soluzione. In un altro Comune della regione si è invece potuto offrire un My Post Service, presso il quale i residenti di due Comuni toccati dalla chiusura dell'ufficio postale in questione hanno la possibilità di ritirare gli invii loro destinati. Anche in questo caso, la Posta ha soddisfatto la condizione stabilita dalla PostCom.

In un caso nel quale era stato prospettato il servizio a domicilio quale soluzione sostitutiva, il sabato l'ufficio postale della località vicina è raggiungibile con i mezzi pubblici solo con tempi di percorrenza eccessivamente lunghi. La PostCom aveva quindi raccomandato di offrire almeno una soluzione comoda che permettesse ai clienti di ricevere e ritirare gli invii con invito di ritiro (ad es. un punto PickPost o uno sportello automatico My Post 24)¹¹. La Posta, invece, ha esteso l'orario di apertura dell'ufficio postale della località vicina, offrendo così la possibilità, il sabato mattina, di andare e tornare con i mezzi pubblici e a piedi in un'ora circa, compreso il tempo necessario a effettuare una transazione postale. La Posta ne aveva discusso con la PostCom già prima di adottare questa soluzione, ossia prima della chiusura dell'ufficio postale. Poiché con questa soluzione lo scopo al quale mirava la condizione espressa è stato raggiunto, la PostCom ritiene che essa sia stata soddisfatta.

¹⁰ Tuttavia, in seguito alla modifica dell'art. 31 cpv.1 OPA entrata in vigore il 1° gennaio 2021, la problematica è cambiata: ora la Posta è obbligata, con le riserve previste dall'art. 31 cpv. 2^{bis} OPA, a distribuire a domicilio gli invii postali in ogni casa abitata tutto l'anno. Resta da vedere quali saranno gli effetti dell'eccezione sancita dall'art. 31 cpv. 2^{bis} OPA.

¹¹ Raccomandazione n. 15/2020 del 27 agosto 2020 concernente l'ufficio postale di Fontenais JU.

3.4 Condizioni concernenti la discrezione nelle agenzie postali

In 20 casi la PostCom ha raccomandato alla Posta di fare in modo che nell'agenzia postale figuri un cartello che invita la clientela in attesa a mantenere le distanze, così da garantire la necessaria discrezione. In 18 casi la Posta ha dichiarato che il cartello era stato installato. In due casi il cartello non si è rivelato necessario: nel primo è stato allestito un banco servito, riservato esclusivamente alla clientela postale, mentre nel secondo si trova uno sportello separato, al quale può accedere solo una persona alla volta. In un altro caso in cui la PostCom ha raccomandato di adottare le misure necessarie per garantire alla clientela postale la necessaria discrezione, la Posta ha installato nell'agenzia postale un cartello che invita a mantenere le distanze. Il caso in cui la PostCom ha raccomandato misure più ampie per garantire la discrezione alla clientela postale è quello in cui l'agenzia designata aveva cessato le attività prima di rilevare l'attività postale.

Pertanto, si può affermare che la Posta ha rispettato tutte le condizioni concernenti la discrezione nelle agenzie postali.

3.5 Valutazione del bisogno di un impianto di caselle postali e sua installazione

In 30 casi la PostCom ha raccomandato alla Posta di valutare il bisogno di caselle postali e, se del caso, di installarle nelle vicinanze dell'agenzia postale, con garanzia di recapito alle ore 9.00.

In 22 casi la Posta ha installato in una posizione centrale un impianto di caselle postali; in un caso si è invece trattato di un impianto di cassette delle lettere. In sette casi, la Posta ha rinunciato a installare un impianto di caselle postali a causa della scarsa domanda. In uno di questi casi, secondo quanto affermato dalla Posta non è stato possibile installare un impianto di caselle postali su suolo pubblico poiché le autorità comunali non hanno dato il loro consenso. In un caso, la Posta non è stata in grado di attuare quanto raccomandato perché l'agenzia partner designata si è ritirata.

3.6 Condizioni concernenti l'installazione di un banco servito

In due casi particolari la PostCom ha raccomandato alla Posta di installare nell'agenzia postale un banco servito¹². La Posta ha confermato di averlo fatto in entrambi i casi.

3.7 Approvvigionamento in denaro contante

In una raccomandazione la PostCom ha dichiarato che, secondo le sue valutazioni, l'approvvigionamento in denaro contante nel Comune avrebbe dovuto essere garantito, oltre che dall'agenzia postale, anche da un Postomat. La Posta ha confermato che un Postomat era disponibile¹³.

3.8 Condizioni concernenti l'accesso a agenzie o uffici postali nelle vicinanze

In tre casi particolari, la PostCom ha chiesto alla Posta di fornire ulteriori chiarimenti in merito all'accesso all'agenzia postale e di elaborare un calendario per l'attuazione di quanto raccomandato, tenendo conto degli ostacoli al traffico. La Posta ha soddisfatto

¹² Raccomandazione n. 12/2018 del 30 agosto 2018 concernente l'ufficio postale di Wiedlisbach BE e raccomandazione n. 09/2020 del 7 maggio 2020 concernente l'ufficio postale di Emmetten NW.

¹³ Raccomandazione n. 19/2017 del 5 ottobre 2017 concernente l'ufficio postale di Balerna TI.

le condizioni in tutti e tre i casi. In un caso non è stato possibile realizzare una soluzione per motivi tecnici legati al traffico, ma la Posta ha condotto le discussioni e gli accertamenti necessari, ragione per cui anche in questo caso si ritiene che la condizione sia stata soddisfatta.

3.9 Condizioni per garantire alle persone con disabilità motorie l'accesso alle agenzie postali

In quattro raccomandazioni, la PostCom ha stabilito condizioni per garantire alle persone con disabilità motorie l'accesso alle agenzie postali. In tre casi, la Posta le ha soddisfatte in modo chiaro.

Il quarto caso è attualmente in esame, per capire se la Posta abbia effettivamente soddisfatto la condizione stabilita¹⁴: nel dossier per la procedura relativa all'ufficio postale di Perly, infatti, la Posta aveva prospettato la possibilità di realizzare, in prossimità dell'agenzia, una rampa che garantisse l'accesso alle persone con disabilità motorie. Successivamente, tuttavia, è risultato che costruire la rampa fissa non sarebbe stato possibile. La Posta ha pertanto optato per una struttura mobile, che verrà posata dal personale dell'agenzia previa segnalazione con il pulsante di chiamata. Al momento, la Posta e le autorità comunali di Perly-Certoux sono alla ricerca di una soluzione ottimizzata per quanto riguarda l'accesso all'agenzia postale.

In un altro caso, che prevedeva la chiusura dell'ufficio postale e la sua sostituzione con un'agenzia postale non accessibile alle persone con disabilità motorie, la PostCom ha emesso un parere negativo e la Posta sta attualmente cercando un altro partner per l'agenzia.

3.10 Condizioni a favore dei commercianti / clienti commerciali

In 12 delle sue raccomandazioni la PostCom ha stabilito condizioni a favore dei commercianti / clienti commerciali:

- introdurre la possibilità di versare e prelevare denaro contante (3 casi);
- elaborare una strategia per la gestione dei clienti commerciali in considerazione dell'importanza di Manno quale polo economico (1 caso);
- garantire un punto di impostazione, con o senza servizio, per gli invii dei clienti commerciali (5 casi);
- proporre soluzioni appropriate per i clienti commerciali che dipendono da un recapito mattutino (3 casi) / da una distribuzione in un impianto di caselle postali (2 casi).

a) Versamento in contanti «sulla porta di casa»

La Posta offre la possibilità anche ai clienti commerciali di effettuare versamenti in contanti «sulla porta di casa». Poiché solitamente i commercianti sono o possono essere presenti nei loro locali durante gli orari d'ufficio, hanno la possibilità di effettuare versamenti in contanti presso la propria sede commerciale, un servizio che invece non è previsto nelle agenzie postali. Le condizioni relative al versamento in contanti sono quindi soddisfatte.

¹⁴ Raccomandazione n. 06/2021 del 6 maggio 2021 concernente l'ufficio postale di Perly GE.

b) Strategia per la gestione dei clienti commerciali a Manno

Manno è un importante polo economico. Nella sua raccomandazione, la PostCom ha ricordato che nel Comune si trovano numerose istituzioni e aziende, anche internazionali (vanno menzionati, in particolare, la Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana SUPSI e vari centri di ricerca). A Manno si contano oltre 5 700 impiegati e numerosi pendolari. Vanno inoltre menzionati il piano particolareggiato del Comune per il comparto «Piana Caminada», la realizzazione delle linee tranviarie Lugano – Ponte Tresa e Bioggio – Manno – Lugano e il progetto di sviluppo urbano «Nuovo Polo Vedeggio»¹⁵.

Per ovviare alla chiusura dell'ufficio postale di Manno, la Posta aveva previsto di offrire un servizio a domicilio. Considerate le circostanze, la PostCom ha ritenuto che questa soluzione non fosse ideale. Tuttavia, poiché la Posta non ha trovato un partner per l'agenzia postale, nella sua raccomandazione la PostCom ha approvato la chiusura dell'ufficio postale di Manno con il servizio a domicilio quale soluzione sostitutiva, vincolando tuttavia il suo assenso a una serie di condizioni, in modo da tenere conto della particolare situazione regionale. Considerata l'importanza di Manno quale polo economico, tra queste condizioni la PostCom ha invitato la Posta a elaborare una strategia per la gestione dei clienti commerciali.

Sollecitata a riguardo, la Posta ha dichiarato che per Manno non è stata elaborata alcuna strategia di questo tipo e ha rinviato alla propria strategia nazionale per la gestione di questo tipo di clientela.

La PostCom ritiene che rinviare alla strategia nazionale non soddisfi la condizione che aveva stabilito nella sua raccomandazione, poiché la Posta, contrariamente a quanto richiesto, in tal modo non ha preso in considerazione la situazione particolare della regione di Manno.

A riguardo la Posta ha preso posizione come segue:

«Sollecitata a riguardo, la Posta ha dichiarato che nel caso di Manno non è stata definita una strategia specifica per il servizio ai clienti commerciali, dal momento che ne esiste già una applicabile a livello nazionale. Tale strategia è stata applicata a Manno, nel senso che in seno al gruppo di lavoro regionale per i punti di accesso (Regionale Arbeitsgruppe Zugangspunkte, RAZ) è stato definito il processo concreto relativo al servizio alle PMI in caso di trasformazione di un ufficio postale. I responsabili dei vari settori hanno contattato direttamente i clienti ad essi assegnati per chiarire le loro esigenze, proponendo in seguito soluzioni individuali quali il servizio a domicilio e il ritiro di invii nonché l'attribuzione di caselle postali nei relativi impianti di Gravesano o Lamone, ecc. Inoltre, in vista della chiusura dell'ufficio postale di Manno, già nel 2018 la Posta aveva aperto un nuovo punto di accesso per i clienti commerciali a Lamone, a disposizione della clientela commerciale di tutto il polo economico di Bedano, Gravesano, Manno, Cadempino e Lamone. Nel contempo, in questo punto di accesso il termine ultimo di accettazione dei pacchi prioritari è stato prorogato alle ore 16:00 (contro le ore 12:00 nelle filiali postali precedenti).»

c) Punto di impostazione per clienti commerciali

- La Posta ha soddisfatto senza riserve le condizioni formulate nella raccomandazione n. 15/2021 del 27 agosto 2021 concernente l'ufficio postale di Schattdorf UR.
- Per soddisfare la raccomandazione n. 21/2021 del 9 dicembre 2021 concernente l'ufficio postale di Bettlach SO la Posta ha allestito un punto clienti commerciali self-service.

¹⁵ Raccomandazione n. 10/2019 del 29 agosto 2019 concernente l'ufficio postale di Manno TI.

- In due casi (punto clienti commerciali a Balerna e impianto di caselle postali a Manno)¹⁶, secondo la Posta non è stato possibile, per motivi di fatto, soddisfare «alla lettera» le condizioni che figuravano nella raccomandazione della PostCom. Tuttavia, in entrambi i casi ha adottato soluzioni alternative.
- In altri casi, la Posta ha considerato che non occorresse un punto clienti commerciali self-service:
 - o per Vitznau¹⁷, ha affermato che i clienti commerciali possono affidare i propri invii all'agenzia postale, facendo inoltre capo agli uffici postali di Brunnen e Weggis. Si tratta di alternative che, nel caso di invii troppo voluminosi per essere affidati all'agenzia postale impongono ai clienti commerciali un dispiego di mezzi considerevolmente maggiore;
 - o per i clienti commerciali di Laax¹⁸, la Posta ha dichiarato che sono state trovate soluzioni individuali.

d) Recapito mattutino

Per soddisfare le condizioni stabilite dalla PostCom a favore dei clienti commerciali che fanno affidamento su un recapito mattutino, la Posta non ha preso alcuna misura speciale. Per il recapito mattutino, ai clienti commerciali ha invece proposto soluzioni individuali. Secondo la Posta, la clientela non farebbe ricorso a questa soluzione.

La Posta ha utilizzato «il suo margine di interpretazione» e considerato che bastasse semplicemente proporre ai clienti commerciali i suoi consueti servizi. Poiché, secondo quanto offerto dalla Posta, il recapito mattutino o la consegna a una certa ora comporta costi considerevoli, non sorprende che la clientela non ricorra a questi servizi. Quando, nelle sue raccomandazioni, la PostCom parlava della necessità di trovare soluzioni adeguate e di modificare, se occorre, il percorso di consegna, sollecitava la Posta a cercare varianti più economiche per attenuare le conseguenze negative che comporta, per i commercianti, la chiusura dell'ufficio postale. Va comunque ammesso che queste condizioni sono state formulate in modo relativamente aperto.

e) Conclusioni/misure

Quando un ufficio postale viene chiuso, di regola i commercianti possono in una certa misura fare ricorso ai servizi dell'agenzia postale. I servizi che l'agenzia postale non può fornire (ad es. la spedizione di invii voluminosi) o quelli che non sono più disponibili perché, ad esempio, è stato eliminato l'impianto di caselle postali, possono continuare a essere sollecitati (ad es. ritiro di invii, recapito mattutino), ma solo a pagamento, e ciò può comportare costi elevati per i commercianti. Se per questa ragione essi decidono di rinunciare ai servizi della Posta, in parte sono costretti ad affrontare un considerevole dispendio supplementare di mezzi, e ciò può comportare notevoli svantaggi, soprattutto per le PMI. Lo scopo delle condizioni stabilite dalla PostCom era attenuare le conseguenze della chiusura dell'ufficio postale soprattutto per le PMI. Questo obiettivo è stato raggiunto solo in parte.

Vanno prese in considerazione le seguenti misure:

- nei prossimi mesi la PostCom discuterà con la Posta delle conseguenze che subiscono i commercianti quando un ufficio postale viene chiuso;
- inoltre, nei casi che sarà chiamata ad analizzare in futuro la PostCom formulerà le sue condizioni in modo tale da lasciare alla Posta un margine di interpretazione meno ampio;

¹⁶ Raccomandazioni n. 19/2017 del 5 ottobre 2017 concernente l'ufficio postale di Balerna TI e raccomandazione n. 10/2019 del 29 agosto 2019 concernente l'ufficio postale di Manno TI.

¹⁷ Raccomandazione n. 10/2015 del 15 ottobre 2015 concernente l'ufficio postale di Vitznau LU.

¹⁸ Raccomandazione n. 02/2019 del 29 agosto 2019 concernente l'ufficio postale di Laax GR.

- infine, occorrerà valutare in che misura, nei dossier per la procedura prevista dall'articolo 34 OPO, la Posta andrà invitata a fornire maggiori informazioni sui clienti commerciali che operano nel bacino di utenza dell'ufficio postale.

3.11 Condizioni per lo sviluppo della rete

La PostCom ha emesso diverse raccomandazioni che possono essere viste in relazione all'obiettivo di sviluppo della rete:

- in tre casi, la PostCom ha dichiarato che, emettendo una raccomandazione positiva, partiva dal principio che, nella regione toccata, la Posta avrebbe continuato a gestire in modo permanente un ufficio postale grande. In questi tre casi, gli uffici postali in questione sono tuttora in funzione;
- in diverse raccomandazioni emesse nel 2013, 2015 e 2017, la PostCom ha auspicato che venisse trovata una soluzione permanente sotto forma di agenzia postale nello stesso Comune. Al momento della presente valutazione, che si ferma al 1° marzo 2022, nei Comuni in questione operava un'agenzia postale;
- in un caso, la PostCom ha invitato la Posta a valutare l'opportunità di gestire, in tre Comuni di una regione, almeno un ufficio postale. Si può presumere che questa valutazione abbia avuto luogo nel corso dello sviluppo della rete dal 2017 in poi, e che quindi la condizione sia stata soddisfatta;
- in un caso, la PostCom ha raccomandato alla Posta di applicare diversi criteri per quanto concerne la ripartizione degli uffici postali in un agglomerato. La Posta ha confermato di avere proceduto già in passato nel modo indicato.

3.12 Condizioni concernenti lo svolgimento di un incontro informativo

In due casi la PostCom ha invitato la Posta a proporre alla popolazione una riunione informativa. La Posta ha organizzato gli incontri richiesti.

3.13 Condizioni concernenti la procedura di dialogo

In cinque raccomandazioni la PostCom ha stabilito condizioni relative alla procedura di dialogo. La Posta ha confermato di averle soddisfatte e di avere intenzione di farlo anche in casi analoghi che dovessero presentarsi in futuro.

In sette casi, la PostCom ha ritenuto che la procedura di dialogo con le autorità comunali non fosse stata sufficiente. Per questa ragione, nel quadro di una prima raccomandazione ha chiesto alla Posta di completare alcune fasi della procedura e di presentarle un dossier supplementare; solo a quel punto la Commissione si sarebbe pronunciata. La Posta ha dato seguito a questa raccomandazione avviando i dialoghi richiesti con le autorità comunali e presentando alla PostCom i dossier supplementari. Dopo averli consultati, in ognuno di questi casi la PostCom ha ritenuto la procedura di dialogo sufficiente, emettendo in seguito una raccomandazione nel merito.

3.14 Altre condizioni

- In un caso, le autorità comunali hanno obiettato che probabilmente non sarebbe stato possibile realizzare l'agenzia postale prevista per motivi legati alla legislazione edilizia. La PostCom ha pertanto ritenuto che l'ufficio postale non andasse chiuso fino a quando non sarebbe stata garantita la ripresa delle operazioni da parte dell'agenzia postale. La Posta ha soddisfatto questa condizione.

- Sulla base di una raccomandazione emessa dalla PostCom verso la fine del 2021, la Posta è in trattativa con le autorità comunali in vista di aprire eventualmente una seconda agenzia postale, compreso un servizio My Post 24, nel luogo in cui si trovava l'ufficio postale chiuso nel frattempo. La Posta si sta quindi adoperando per soddisfare la condizione.
- Per i casi in cui non si riesce a trovare una soluzione sotto forma di agenzia, la PostCom ha raccomandato alla Posta di valutare in che misura sia possibile aumentare adeguatamente la remunerazione per le amministrazioni comunali, in modo da permettere loro di coprire i costi legati alle operazioni postali. La Posta ritiene che le retribuzioni dei partner di agenzia siano appropriate. Inoltre, per motivi di parità di trattamento evita retribuzioni diverse per determinate categorie di partner, ad esempio per le amministrazioni comunali (nell'ambito del servizio universale la Posta è tenuta a rispettare i diritti fondamentali). Poiché, da parte sua, la PostCom l'aveva semplicemente incaricata di analizzare questo aspetto, anche in questo caso la Posta ha soddisfatto la condizione; ci si può tuttavia chiedere se il dovere di garantire la parità di trattamento vieti effettivamente una retribuzione più elevata per le amministrazioni comunali, considerato che, a differenza di un'azienda commerciale, non hanno la possibilità di beneficiare di clienti supplementari.

4. Raccomandazioni negative della PostCom

In dieci casi la PostCom ha raccomandato alla Posta di rinunciare alla chiusura dell'ufficio postale e alla soluzione sostitutiva prevista¹⁹. Tuttavia, non si è mai trattato di una raccomandazione assoluta, bensì sempre di una raccomandazione legata a una specifica soluzione sostitutiva o a circostanze particolari da prendere in considerazione. In diversi casi nella sua raccomandazione negativa la PostCom ha invitato la Posta a prendere in considerazione la sostituzione dell'ufficio postale con un servizio a domicilio solo se non fosse stato possibile trovare un partner per un'agenzia postale entro un lasso di tempo ragionevole:

- in due casi, la PostCom si è espressa in termini positivi al momento della seconda raccomandazione: in un caso si trattava di sostituire l'ufficio postale con un'agenzia postale²⁰ e nell'altro di sostituire l'ufficio postale con un servizio a domicilio²¹;
- in tre casi, la Posta ha successivamente trovato una soluzione di comune accordo con le autorità comunali²². In due di essi, ha concordato con le autorità comunali proprio quelle soluzioni alternative che aveva previsto nella sua decisione originale e che, nella propria raccomandazione, la PostCom aveva sconsigliato di attuare²³. Tuttavia, la Posta è libera di trovare soluzioni di comune accordo con le autorità comunali in merito alla fornitura dei suoi servizi. Il modo di procedere era quindi conforme a tutte le disposizioni di legge in vigore;
- in un caso, il Comune ha rinunciato alla possibilità di adire la PostCom dopo che la Posta gli aveva comunicato una nuova decisione²⁴;
- negli altri casi, la Posta sta conducendo un dialogo con le autorità comunali, poiché mantiene la sua intenzione di chiudere l'ufficio postale.

In sintesi: la Posta si è attenuta alle raccomandazioni negative emesse dalla PostCom in almeno otto casi su dieci. Nei due casi in cui non vi ha aderito, tuttavia, ha trovato un accordo con le autorità comunali, ciò che è ammissibile in virtù delle disposizioni legali in vigore.

In nessuno dei dieci casi nei quali la PostCom ha finora raccomandato alla Posta di astenersi, almeno temporaneamente, dal chiudere l'ufficio postale e dalla soluzione sostitutiva proposta si è giunti a un mantenimento duraturo dell'ufficio postale, ma tutt'al più a un proseguimento temporaneo dei servizi. Tuttavia, in due casi (Ollon e Ramsen) nei quali la PostCom aveva raccomandato alla Posta di non chiudere l'ufficio postale almeno fino all'apertura di un'agenzia postale, è effettivamente stata adottata quest'ultima soluzione. In un caso, la Posta sta ancora cercando un'agenzia postale che sia accessibile alle persone con disabilità motorie.

¹⁹ In sei casi, la soluzione proposta per ovviare alla chiusura di un ufficio postale è stata il servizio a domicilio, in quattro casi un'agenzia postale.

²⁰ Raccomandazione n. 05/2016 del 23 giugno 2016 concernente l'ufficio postale di Emmetten NW e raccomandazione n. 09/2020 del 7 maggio 2020 concernente l'ufficio postale di Emmetten NW.

²¹ Raccomandazione n. 03/2017 del 24 gennaio 2017 concernente l'ufficio postale di St. Stephan BE e raccomandazione n. 01/2020 del 30 gennaio 2020 concernente l'ufficio postale di St. Stephan BE.

²² Raccomandazione n. 02/2015 del 10 febbraio 2015 concernente l'ufficio postale di Ramsen SH, raccomandazione n. 03/2015 del 7 maggio 2015 concernente l'ufficio postale di Grandvillard FR e raccomandazione n. 06/2018 del 23 marzo 2018 concernente l'ufficio postale di Castagnola TI.

²³ Raccomandazione n. 03/2015 del 7 maggio 2015 concernente l'ufficio postale di Grandvillard FR e raccomandazione n. 06/2018 del 23 marzo 2018 concernente l'ufficio postale di Castagnola TI.

²⁴ Raccomandazione n. 15/2016 dell'8 dicembre 2016 concernente l'ufficio postale di Ollon VD.

Conclusioni

Poiché le raccomandazioni negative della PostCom non portano al mantenimento di uffici postali, si può concludere che la procedura di conciliazione davanti alla PostCom non serve a questo scopo, quanto piuttosto di mediazione tra le autorità comunali e la Posta.

Dalle informazioni fornite dalla Posta emerge che, in diversi casi, dopo che la PostCom ha emesso la sua raccomandazione è stato trovato un accordo con le autorità comunali nel quadro di un nuovo dialogo. Se ne può dedurre che la notifica della decisione da parte della Posta, la possibilità offerta alle autorità comunali di adire la PostCom e la procedura di conciliazione davanti alla stessa non provocano necessariamente un irrigidimento dei fronti, ma consentono di riaprire un dialogo diretto tra la Posta e le autorità comunali, che può persino sfociare in una soluzione di comune accordo.

5. Sviluppo della rete nel caso di raccomandazioni concernenti il servizio a domicilio

Un criterio importante adottato dalla PostCom per valutare l'eventuale chiusura di un ufficio postale e la sua sostituzione con un servizio a domicilio è la raggiungibilità di punti d'accesso con servizio nelle vicinanze della località interessata. Per questo motivo, nell'ambito della presente valutazione è stato esaminato il modo in cui si è sviluppata la rete di uffici e agenzie postali nella regione circostante *dopo* che la PostCom ha emesso la sua raccomandazione:

- in cinque casi, dopo la raccomandazione emessa dalla PostCom in merito al servizio a domicilio quale soluzione sostitutiva, nelle vicinanze del Comune iniziale sono stati chiusi punti d'accesso con servizio. Tuttavia, in nessuno di questi casi si trattava dell'ufficio postale al quale i residenti del Comune iniziale erano indirizzati per prelevare gli invii con invito di ritiro. In nessuno di questi casi, la chiusura del punto d'accesso con servizio nelle vicinanze ha comportato un peggioramento significativo dei servizi postali nel Comune iniziale;
- in sette casi, uno o più uffici postali nelle vicinanze del Comune iniziale sono stati chiusi e sostituiti da un'agenzia postale. In questi casi è stato quindi mantenuto un punto d'accesso con servizio. In un caso, un ufficio postale è stato chiuso e sostituito dal servizio a domicilio e due uffici postali sono stati chiusi e sostituiti da altrettante agenzie postali. Questo caso è quindi registrato due volte;
- in 12 casi, non si è verificato alcun cambiamento nella rete di uffici e agenzie postali nelle vicinanze del Comune iniziale. Tuttavia, solo una di queste raccomandazioni risale al 2015, mentre le altre sono state emesse rispettivamente nel 2019 (tre), nel 2020²⁵ (quattro) e nel 2021 (quattro).

Di conseguenza, in 11 casi su 23 vi è stato un cambiamento nella rete di punti d'accesso con servizio dopo che la PostCom ha emesso la sua raccomandazione. Tre raccomandazioni risalgono al 2015, due al 2017, una al 2018 e quattro al 2021. In cinque di questi casi più recenti, i punti d'accesso con servizio nelle vicinanze sono stati mantenuti perché gli uffici postali chiusi sono stati sostituiti da agenzie postali. In un caso, nelle vicinanze due uffici postali sono stati chiusi e sostituiti da altrettante agenzie postali e un ufficio postale è stato chiuso e sostituito dal servizio a domicilio. Complessivamente, solo in cinque casi su 23 è stato chiuso un punto d'accesso con servizio e introdotto un servizio a domicilio quale soluzione sostitutiva. La PostCom ritiene che in

²⁵ In due casi, nello stesso Comune sono stati chiusi due uffici postali, con un servizio a domicilio quale soluzione sostitutiva. Le due raccomandazioni in merito sono state emesse contemporaneamente. Nelle vicinanze di questo Comune non vi sono stati altri cambiamenti nella rete di uffici e agenzie postali. Pertanto, questi due casi rientrano nella categoria in cui non vi sono stati cambiamenti nella rete degli uffici e delle agenzie postali dopo la raccomandazione emessa dalla PostCom.

questi casi non vi sia stato un peggioramento del servizio postale nel Comune iniziale. Va inoltre sottolineato che la pianificazione del 2017 ha permesso di fare chiarezza sullo sviluppo della rete previsto attorno alle località nelle quali la Posta intende chiudere l'ufficio postale e sostituirlo con un servizio a domicilio.

6. Costi affrontati dalla Posta per soddisfare le condizioni e per svolgere le procedure dinanzi alla PostCom

Per soddisfare le condizioni poste, per riconsiderare i dossier che le sono stati rinviati e per trattare le raccomandazioni negative emesse dalla PostCom, la Posta stima di avere sostenuto costi dell'ordine di alcuni milioni di franchi.

7. Apprezzamento

Alla Posta può essere assegnato un buon voto. Ha soddisfatto ampiamente le condizioni stabilite dalla PostCom e in alcuni casi si è adoperata con grande impegno per soddisfarle. In particolare, in tre casi è riuscita a realizzare un'agenzia postale in luogo del servizio a domicilio che aveva inizialmente proposto quale soluzione sostitutiva. In pochi casi ha affermato che mettere in atto le condizioni alla lettera, così come formulate nelle raccomandazioni, non era possibile; ha tuttavia cercato, nel limite delle possibilità, di soddisfarne almeno l'orientamento.

È particolarmente degna di nota la solidità nel tempo dimostrata dalle agenzie postali che la Posta ha proposto quale soluzione sostitutiva. La PostCom è stata esaudita in 94 dei 96 casi in cui ha auspicato che alla chiusura dell'ufficio postale fosse avviato con l'apertura di un'agenzia postale; al momento della presente valutazione, in un caso la domanda di autorizzazione edilizia era ancora in sospeso e in alcuni altri l'ufficio postale non era ancora stato sostituito. In tutti i casi in cui è stata realizzata un'agenzia postale quale soluzione sostitutiva, essa è ancora in servizio.

In molti casi, sembra ritenere che basti offrire ai commercianti dei Comuni toccati dalla chiusura di un ufficio postale i servizi abituali per considerare soddisfatte le condizioni stabilite dalla PostCom.

Condizioni che la Posta non ha soddisfatto

- L'unica condizione che, al momento, si può considerare non soddisfatta dalla Posta è quella formulata nella raccomandazione n. 10/2019 del 29 agosto 2019 concernente l'ufficio postale di Manno: in quel caso, vista l'importanza della località quale polo economico, la PostCom ha raccomandato alla Posta di elaborare una strategia per la gestione dei clienti commerciali, ciò che invece la Posta non ha fatto (cfr. anche la presa di posizione della Posta al n. 3.10 lett. b).
- In un caso, si sta esaminando se la condizione sia stata soddisfatta²⁶. Si tratta dell'ufficio postale di Perly; nel dossier per la procedura relativa all'ufficio postale della località, la Posta aveva prospettato la possibilità di realizzare, in prossimità dell'agenzia, una rampa che garantisse l'accesso alle persone con disabilità motorie. Successivamente, tuttavia, è risultato che costruire la rampa non sarebbe stato possibile. La Posta ha pertanto optato per una struttura mobile, che verrà posata dal personale dell'agenzia previa segnalazione con il pulsante di chiamata. Al momento, la Posta e le autorità comunali di Perly-Certoux sono alla ricerca di una soluzione ottimizzata per quanto riguarda l'accesso all'agenzia postale.

²⁶ Raccomandazione n. 06/2021 del 6 maggio 2021 concernente l'ufficio postale di Perly GE.

8. Misure

Come già indicato sopra, sulla base di questo rapporto la Posta ottiene un voto sostanzialmente positivo. Sulla scia di quanto emerso in sede di valutazione, allo scopo di migliorare la procedura concernente le raccomandazioni di cui all'articolo 34 capoverso 3 OPO, la PostCom sta vagliando le seguenti misure:

- chiedere alla Posta di presentare un rendiconto annuale sull'attuazione delle raccomandazioni della PostCom;
- avviare un dialogo con la Posta per riflettere sulla preparazione dei dossier previsti dalla procedura di cui all'articolo 34 OPO. In questo contesto, si dovrà anche esaminare se, in questi dossier, la Posta debba fornire maggiori informazioni sui clienti commerciali nel bacino di utenza dell'ufficio postale che intende chiudere;
- avviare un dialogo con la Posta per trovare una soluzione ai problemi specifici che possono sorgere per i clienti commerciali in seguito alla chiusura di un ufficio postale.