



DOCUMENTAZIONE (aggiornata al 7 dicembre 2022)

Procedura in caso di chiusura o trasferimento di uffici e agenzie postali (art. 34 OPO)

La legge sulle poste prevede che, prima di chiudere o di trasferire un punto d'accesso con servizio, la Posta consulti le autorità dei Comuni interessati e si adoperi per trovare una soluzione di comune accordo. Qualora tale tentativo non vada a buon fine, le autorità dei Comuni interessati possono adire la Commissione federale delle poste (PostCom), la quale emana raccomandazioni all'attenzione della Posta. Le basi giuridiche sono l'articolo 14 capoverso 6 e l'articolo 22 capoverso 2 lettera f della legge sulle poste LPO¹ nonché l'articolo 34 dell'ordinanza sulle poste OPO².

La decisione definitiva in merito alla chiusura o al trasferimento dell'ufficio o dell'agenzia postale rimane di competenza della Posta (art. 34 cpv. 7 OPO). Le autorità dei Comuni interessati hanno il diritto di essere consultate, ma non possono porre veti. La chiusura o il trasferimento di un ufficio o di un'agenzia postale non necessita né dell'approvazione delle autorità dei Comuni interessati né dell'approvazione di PostCom, che può soltanto emanare una raccomandazione all'attenzione della Posta.³

L'articolo 34 OPO suddivide la procedura in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale in due fasi:

- dialogo tra la Posta e le autorità comunali (1^a fase) e
- procedura dinanzi a PostCom (2^a fase).

Nel primo semestre del 2022 PostCom aveva emanato circa 150 raccomandazioni. Tutte le raccomandazioni vengono pubblicate sul sito della Commissione⁴. PostCom informa regolarmente in merito alla propria prassi nei suoi rapporti annuali, anch'essi pubblicati sul sito.

Qui di seguito una sintesi della prassi seguita da PostCom con rimando alle relative raccomandazioni. Nel limite del possibile, si è cercato di fare riferimento a raccomandazioni disponibili in tutte le lingue ufficiali. In genere, tuttavia, viene indicata una sola raccomandazione per lingua ufficiale e solo eccezionalmente due o più di esse (ad es. quando si tratta di una prassi di lunga durata o se, su una determinata questione, esistono solo poche raccomandazioni da parte di PostCom).

¹ Legge sulle poste del 17 dicembre 2010 (LPO; RS 783.0).

² Ordinanza sulle poste del 29 agosto 2012 (OPO; RS 783.01).

³ Cifra III. 3 della raccomandazione 11/2016 del 6 ottobre 2016 relativa all'ufficio postale di Welschenrohr.

⁴ <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/raccomandazioni>

PostCom adegua costantemente la propria prassi. La situazione illustrata nel presente documento è aggiornata a dicembre 2022.

I.	DIALOGO TRA LA POSTA E L'AUTORITÀ COMUNALE	6
1.1.	NOTE GENERALI SULLA PROCEDURA DI DIALOGO	6
1.2.	PRINCIPI DELLA PROCEDURA DI DIALOGO	6
1.2.1	Precedenza della soluzione consensuale tra la Posta e l'autorità comunale	6
1.2.2	Possibilità di partecipazione alla procedura di dialogo con la Posta	7
1.2.2.1	Definizione di Comuni interessati	7
1.2.2.2	Coinvolgimento delle autorità cantonali	8
1.2.2.3	Coinvolgimento della popolazione / di privati	8
1.2.3	Requisiti formali della procedura di dialogo	9
1.2.4	Rapporto tra i requisiti formali della procedura di dialogo e l'obbligo di partecipazione delle autorità comunali	10
1.2.5	Coordinamento delle procedure di dialogo	11
1.2.6	Obblighi di informazione e documentazione della Posta	12
1.2.7	Oggetto di discussione nella procedura di dialogo	13
1.2.8	Requisiti del dialogo in caso di agenzia postale come soluzione sostitutiva	14
1.2.8.1	Principio: non perdere il diritto di adire PostCom in caso di accordo sul partner d'agenzia	14
1.2.8.2	Dialogo in merito al partner d'agenzia	14
1.2.9	Riguardo per le autorità comunali	15
1.2.10	Conseguenze in caso di mancato adempimento dei criteri relativi alla procedura di dialogo	15
II.	DECISIONE DELLA POSTA	17
2.1	Contenuto della decisione della Posta	17
2.2	Sospensione del termine	17
2.3	Mancata comunicazione della decisione	17
III.	RICORSO A POSTCOM	19
3.1	Legittimazione ad adire PostCom	19
3.2	Reclami da parte di autorità cantonali, privati, imprese, associazioni ecc.	19
3.3	Termine entro cui adire PostCom	19
3.4	Mancato rispetto del termine entro cui adire PostCom	20
3.5	Requisiti sostanziali dei reclami dei Comuni	20
3.6	Rappresentanza da parte di un legale	20
IV.	NOTE GENERALI SULLA PROCEDURA DINANZI A POSTCOM	21

4.1	Procedura di conciliazione / procedura sui generis	21
4.2	Rapporto tra le procedure secondo l'articolo 34 OPO e una denuncia all'autorità di sorveglianza per violazione del mandato infrastrutturale	21
4.3	Parere del Cantone di ubicazione	21
4.4	Dossier della Posta	21
4.5	Istanze probatorie nella procedura dinanzi a PostCom	22
4.6	Trattativa di conciliazione / audizione	22
4.7	Termine ordinatorio di sei mesi per l'emanazione della raccomandazione	23
4.8	«Effetto sospensivo di un reclamo a PostCom»	23
4.9	Gratuità della procedura	24
4.10	Ricusazione	24
V.	CRITERI DI VERIFICA PER L'EMANAZIONE DI RACCOMANDAZIONI	25
5.1	Cognizione di PostCom	25
5.2	Perimetro di verifica di PostCom	25
5.2.1	Nessun controllo della redditività degli uffici postali	25
5.2.2	Nessuna intromissione nello sviluppo della rete della Posta	27
5.2.3	Nessuna verifica delle decisioni aziendali della Posta	29
5.3	Procedura di dialogo (art. 34 cpv. 5 lett. a OPO)	29
5.4	Raggiungibilità (Art. 34 cpv. 5 lett. b OPO)	31
5.4.1	Prescrizioni giuridiche per il calcolo della raggiungibilità di uffici e agenzie postali	31
5.4.2	Definizione degli orari di apertura dei punti di accesso con servizio	31
5.4.3	Verifica del rispetto dei requisiti di raggiungibilità	32
5.5	Sufficiente considerazione delle caratteristiche regionali (art. 34 cpv. 5 lett. c OPO)	33
5.5.1	Tempo impiegato per il disbrigo di un servizio postale	33
5.5.2	Funzione di centro dell'ufficio postale	35
5.5.3	Considerazione delle circostanze concrete nel singolo caso	35
5.5.4	Prassi sulla soluzione sostitutiva dell'agenzia postale	37
5.5.5	Prassi sulla soluzione sostitutiva del servizio a domicilio	41
5.5.6	Prassi relativa a offerte di appoggio / altri aspetti della soluzione sostitutiva	43
5.5.7	Limitazione della sfera di competenza di PostCom rispetto alla competenza di altre autorità	44
5.5.8	Principi giuridici generali	45
VI.	DOPO L'EMANAZIONE DELLA RACCOMANDAZIONE DA PARTE DI POSTCOM	47
6.1	Comunicazione della raccomandazione	47
6.2	Pubblicazione della raccomandazione	47
6.3	Decisione definitiva della Posta	47
6.4	Impossibilità di ricorso	47

Appendici

Panoramica dei testi legislativi	46
Schema della procedura secondo l'articolo 34 OPO	48
Elenco delle abbreviazioni	49

I. Dialogo tra la Posta e l'autorità comunale

1.1. Note generali sulla procedura di dialogo

Almeno sei mesi prima di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia postale, la Posta consulta le autorità dei Comuni interessati. La Posta si adopera per trovare una soluzione di comune accordo (art. 34 cpv. 1 OPO). Nella prassi, per questa consultazione delle autorità comunali si utilizza l'espressione «procedura di dialogo».

Quella del dialogo tra la Posta e l'autorità dei Comuni interessati è una procedura sui generis. Non segue l'iter previsto dalla legge federale sulla procedura amministrativa (PA), che sfocia in una decisione, né si tratta di una negoziazione contrattuale tipica dell'economia privata. Rimane una procedura di consultazione disciplinata dal diritto pubblico della Confederazione. La Posta è quindi tenuta a garantire in particolare la parità di trattamento tra i Comuni e ad adottare una prassi unitaria su tutto il territorio nazionale.⁵

Allo stesso modo, le regole della buona fede si applicano anche durante gli scambi tra gli organi coinvolti nella procedura. In particolare, le dichiarazioni che la Posta rivolge alle autorità comunali nell'ambito della procedura di dialogo infondono una certa fiducia, anche se non sono vincolanti per la Posta. PostCom raccomanda pertanto alla Posta di distanziarsi da quanto affermato nella procedura di dialogo solo se strettamente necessario.⁶

La procedura di dialogo termina con una soluzione consensuale tra la Posta e l'autorità comunale (cosiddetta conferma di dialogo) oppure la Posta comunica a quest'ultima la propria decisione (cosiddetta notificazione della decisione; cfr. in merito cifra II). Quanto deciso dalla Posta non è una decisione ai sensi dell'art. 5 PA.

1.2. Principi della procedura di dialogo

Ai fini della procedura di dialogo tra la Posta e le autorità comunali, PostCom ha definito nella propria prassi una serie di principi che vengono descritti qui di seguito.

1.2.1 Precedenza della soluzione consensuale tra la Posta e l'autorità comunale

In linea di principio la soluzione di comune accordo tra la Posta e le autorità comunali ha la precedenza rispetto a una raccomandazione di PostCom.

- a) Le autorità comunali che hanno trovato una soluzione di comune accordo con la Posta e sottoscritto una cosiddetta «conferma di dialogo» non possono più adire PostCom ai sensi dell'articolo 34 capoverso 3 OPO. PostCom non dà seguito ai reclami di queste autorità comunali.⁷

⁵ Cifra III. 11 segg., in particolare n. 14 della raccomandazione 23/2020 dell'8 ottobre 2020 relativa all'ufficio postale di Bossonnens.

⁶ Cifra III. 5 e IV. della raccomandazione 2/2020 del 30 gennaio 2020 relativa all'ufficio postale di Movelier.

⁷ Decisione 13/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Muotathal; riesame.

- b) Nel caso riguardante la chiusura dell'ufficio postale di Castagnola e la proposta di un'agenzia postale come soluzione sostitutiva, dopo il ricorso dell'autorità comunale competente PostCom ha rivolto alla Posta una raccomandazione contraria.⁸ Nella fattispecie la Commissione ha ritenuto che la soluzione sostitutiva prevista (agenzia postale in un bar, raggiungibile soltanto superando degli scalini) non tenesse sufficientemente conto delle caratteristiche regionali. Dopo che PostCom ha emanato la sua raccomandazione, la Posta e l'autorità comunale competente hanno deciso di comune accordo di chiudere l'ufficio postale di Castagnola e di optare comunque per la suddetta soluzione sostitutiva, ossia un'agenzia postale nel bar in questione. Anche se tale soluzione è in contrasto con quanto raccomandato da PostCom, quest'ultima dà la precedenza alle soluzioni di comune accordo tra la Posta e l'autorità comunale rispetto alle proprie raccomandazioni.

1.2.2 Possibilità di partecipazione alla procedura di dialogo con la Posta

Alla procedura di dialogo con la Posta possono partecipare l'autorità del Comune in cui ha sede l'ufficio postale e le autorità degli altri Comuni interessati. Per quanto riguarda questi ultimi, di norma si tratta dei Comuni limitrofi (cfr. sotto al punto 1.2.2.1). L'autorità competente, invece, è in genere il Municipio o il Consiglio comunale.

La Posta deve offrire l'opportunità di dialogo alle autorità di tutti i Comuni interessati. Da questo punto di vista la OPO non prevede particolari prescrizioni formali, per cui non è obbligatoriamente necessario formulare una richiesta scritta. Per contattare le autorità comunali è sufficiente anche una richiesta via e-mail.⁹

1.2.2.1 Definizione di Comuni interessati

- a) La Posta deve offrire un dialogo non solo al Comune di ubicazione, ma anche a tutti gli altri **Comuni interessati**.¹⁰ Oltre a quello di ubicazione, sono interessati i Comuni privi di un proprio ufficio postale e i cui abitanti devono **ritirare gli invii con avviso di ritiro (o invii speciali con avviso di ritiro, come ad es. atti esecutivi)** presso l'ufficio postale in questione.¹¹

Un Comune può tuttavia essere interessato anche se l'ufficio postale in questione non è punto di ritiro di invii o invii speciali con avviso di ritiro. Il presupposto è che il Comune stesso non possieda un ufficio postale, che l'ufficio in questione sia l'**ufficio postale più vicino** e che una percentuale consistente di coloro che abitano in quel Comune – e non solo singoli abitanti – effettui con una certa regolarità (ossia non solo sporadicamente) operazioni postali presso l'ufficio postale in questione.¹²

- b) Per valutare quale sia l'ufficio postale più vicino, si considera la distanza e il tempo impiegato per raggiungerlo con i mezzi pubblici. Nella valutazione si tiene conto anche del fatto che sia presente o meno un collegamento diretto con i mezzi pubblici tra il Comune limitrofo e l'ufficio postale in questione o se invece siano necessari uno o più cambi.¹³ Oltre ai criteri summenzionati, anche la lunghezza del tragitto a piedi dalle

⁸ Raccomandazione 6/2018 del 23 marzo 2018 relativa all'ufficio postale di Castagnola.

⁹ Cifra III. 2 della raccomandazione 18/2020 del 27 agosto 2020 relativa all'ufficio postale di Orselina.

¹⁰ Raccomandazione 3/2014 del 6 novembre 2014 relativa all'ufficio postale di Grono e in particolare raccomandazione 12/2016 del 6 ottobre 2016 relativa alla procedura di dialogo con l'ufficio postale di Niederwil AG.

¹¹ Cifra III. 1 f. della raccomandazione 5/2016 del 23 giugno 2016 relativa all'ufficio postale di Emmetten, cifra III. 2 della raccomandazione 14/2019 del 5 dicembre 2019 relativa all'ufficio postale di Orvin.

¹² Cifra I. 2a della raccomandazione 12/2016 del 6 ottobre 2016 relativa all'ufficio postale di Niederwil AG e cifra III. 4 della raccomandazione 2/2017 del 24 gennaio 2017 relativa all'ufficio postale di Crémis.

¹³ Cifra III. 8 f. della raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Perly.

fermate all'ufficio postale può essere rilevante.¹⁴ Infine si considera l'effettiva e comprovata abitudine di frequenza degli utenti.¹⁵

- c) Se il viaggio dal Comune limitrofo all'ufficio postale più vicino, in termini di distanza, dura qualche minuto in più rispetto a quello per raggiungere l'ufficio postale in questione, si considerano altri fattori. In tal caso, ad esempio, può essere rilevante il fatto che il Comune limitrofo interessato abbia partecipato alla procedura ai sensi dell'articolo 34 OPO o se invece non ha mostrato interesse al dialogo con la Posta.¹⁶
- d) Se l'ufficio postale in questione non è punto di ritiro di invii o invii speciali con avviso di ritiro e se per il Comune limitrofo non è chiaramente nemmeno l'ufficio postale più vicino, l'interesse del Comune limitrofo viene negato.¹⁷

1.2.2.2 Coinvolgimento delle autorità cantonali

Le autorità cantonali vengono informate e consultate in vario modo (art. 34 cpv. 2 e cpv. 4 OPO). Esse, tuttavia, non partecipano al dialogo tra la Posta e le autorità dei Comuni interessati né alla procedura dinanzi a PostCom.

- a) La Posta informa il servizio cantonale competente circa l'avvio dei colloqui con l'autorità comunale e l'esito della procedura (art. 34 cpv. 2 OPO). Nella OPO, tuttavia, non è previsto che essa debba informare i Cantoni in merito all'avvio della procedura di dialogo con le autorità comunali prima che essa abbia inizio. La Posta non è tenuta a documentare nel proprio dossier se e quando ha informato l'autorità cantonale in merito all'avvio della procedura di dialogo.

Le controparti della Posta nella procedura di dialogo sono le autorità comunali. Al fine di creare una buona base di fiducia per la conduzione dei colloqui, è fondamentale informare innanzitutto le autorità del Comune di ubicazione quali dirette interessate. PostCom comprende dunque il fatto che la Posta preferisca avviare prima i colloqui con l'autorità competente del Comune di ubicazione e solo dopo informare il Cantone in merito all'inizio del dialogo.¹⁸

- b) Le «parti» della procedura di cui all'articolo 34 capoversi 1 e 3 OPO sono le autorità dei Comuni interessati e non i Cantoni. La Posta non è tenuta né autorizzata a coinvolgere l'autorità cantonale nel dialogo ai sensi dell'articolo 34 capoverso 1 OPO.¹⁹ Non vi è nulla in contrario, tuttavia, al fatto che in casi sporadici un rappresentante del Cantone possa partecipare «ad hoc», su richiesta dell'autorità comunale, a un colloquio tra quest'ultima e la Posta.

1.2.2.3 Coinvolgimento della popolazione / di privati

Ai sensi dell'articolo 34 capoverso 1 OPO la Posta è tenuta a consultare le autorità (ma non la popolazione) dei Comuni interessati e a cercare con essi una soluzione di comune accordo. Non è prevista la partecipazione della popolazione nella procedura di

¹⁴ Cifra III. 4 della raccomandazione 6/2017 del 3 marzo 2017 relativa all'ufficio postale di Unterseen.

¹⁵ Cifra III. 4 della raccomandazione 9/2017 del 3 marzo relativa all'ufficio postale di Hirzel.

¹⁶ Cifra III. 5 della raccomandazione 11/2017 del 4 maggio 2017 relativa all'ufficio postale di Oetwil am See.

¹⁷ Cifra III. 8 f. della raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Perly.

¹⁸ Cifra III. 3d della raccomandazione 1/2020 del 30 gennaio 2020 relativa all'ufficio postale di St. Stephan, cifra III. 5 della raccomandazione 4/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Claro, cifra III. 4 della raccomandazione 5/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Camorino e cifra III. 12 della raccomandazione 14/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice.

¹⁹ Cifra III. 4 della raccomandazione 5/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Camorino.

cui all'articolo 34 OPO.²⁰ D'intesa con le autorità comunali di competenza, tuttavia, la Posta effettua regolarmente **incontri informativi** per la popolazione interessata.²¹

Contro una decisione della Posta relativa alla chiusura o al trasferimento di un ufficio postale le autorità dei Comuni interessati - ma non i loro abitanti - possono adire Post-Com.²²

1.2.3 Requisiti formali della procedura di dialogo

- a) Almeno sei mesi prima di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia postale, la Posta consulta le autorità dei Comuni interessati. La Posta si adopera per trovare una soluzione di comune accordo (art. 34 cpv. 1 OPO). Nella sua formulazione l'articolo 34 capoverso 1 OPO non stabilisce la durata minima della procedura di dialogo, bensì l'ultimo momento utile per l'avvio dei colloqui con le autorità comunali - calcolato a ritroso dalla data della chiusura o del trasferimento previsto dell'ufficio o dell'agenzia postale. La **durata minima della procedura di dialogo** dipende dalle circostanze concrete del singolo caso.²³
- b) Dai requisiti sostanziali inerenti alla conduzione del dialogo con le autorità comunali (ricerca di una soluzione consensuale) si desume che, in linea di principio, occorra effettuare più di un colloquio con le autorità comunali. Il **numero esatto di colloqui necessari** dipende dalle circostanze concrete del singolo caso.²⁴
- c) **Intervallo tra i singoli colloqui:** le date dei colloqui con l'autorità comunale vanno fissate con una cadenza tale per cui l'autorità comunale abbia sufficiente tempo a disposizione per confrontarsi internamente, coordinarsi con le autorità di altri Comuni interessati e procedere a eventuali chiarimenti. L'intervallo da intendersi come adeguato dipende dalle circostanze concrete del singolo caso. Sono da considerare, oltre alla complessità della situazione, anche le capacità, in termini di risorse, dell'autorità comunale.²⁵ Nella sua raccomandazione 3/2014 del 6 novembre 2014 relativa all'ufficio postale di Grono – tenuto conto della prassi adottata dalla precedente autorità, vale a dire la Commissione Uffici postali – PostCom ha ritenuto che due soli colloqui tra la Posta e l'autorità comunale a distanza di un mese l'uno dall'altro fossero insufficienti.
- d) Nell'ambito della procedura di dialogo la Posta presenta alle autorità comunali le possibili soluzioni alternative (agenzia postale e servizio a domicilio), **per le quali (agenzia postale / servizio a domicilio) non** deve necessariamente offrire **colloqui separati**. Qualora le autorità comunali abbiano domande su una determinata soluzione sostitutiva, esse sono tenute a porle nell'ambito della procedura di dialogo in corso.²⁶
- e) Non servono ulteriori colloqui nel caso in cui un'autorità comunale respinga (ulteriori) confronti con la Posta o non sia disposta a entrare in dialogo con essa (**rifiuto di un dialogo con la Posta da parte dell'autorità comunale**):
 - se l'autorità comunale competente si rifiuta di tenere (ulteriori) colloqui con la Posta (o ritiene che siano superflui) oppure chiede che venga notificata la decisione, la

²⁰ Cifra III. 6 della raccomandazione 12/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Savosa e cifra III. 7 della raccomandazione 14/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice.

²¹ Cifra III. 3b della raccomandazione 1/2018 del 25 gennaio 2018 relativa all'ufficio postale di Crémises.

²² Cifra III. 8 della raccomandazione 11/2017 del 4 maggio 2017 relativa all'ufficio postale di Oetwil am See.

²³ Cifra III. 3b della raccomandazione 1/2020 del 30 gennaio 2020 relativa all'ufficio postale di St. Stephan.

²⁴ Cifra III. 4.6 della raccomandazione 15/2017 del 24 agosto 2017 relativa all'ufficio postale di Genève 13 Charmilles.

²⁵ Cifra III. 4.2 della raccomandazione 15/2017 del 24 agosto 2017 relativa all'ufficio postale di Genève 13 Charmilles.

²⁶ Cifra III. 5 della raccomandazione 11/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Auvernier e cifra III. 3.2 della raccomandazione 12/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Bôle.

Posta ha soddisfatto l'obbligo di consultare l'autorità comunale e di cercare una soluzione di comune accordo ai sensi dell'articolo 34 capoverso 1 OPO;²⁷

- lo stesso dicasi qualora l'autorità del Comune in questione non abbia interesse a un dialogo con la Posta;²⁸
 - se un'autorità comunale si rifiuta di avviare un dialogo con la Posta o non risponde in tempo utile alle offerte di dialogo di quest'ultima, l'obbligo della Posta di consultare le autorità dei Comuni interessati e cercare una soluzione di comune accordo è da considerarsi soddisfatto.²⁹
- f) **Invito al colloquio:** il diritto alla consultazione di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO prevede che le autorità comunali possano prepararsi ai colloqui con la Posta. Ne consegue che:
- prima di ogni colloquio, la Posta è tenuta a informare le autorità comunali in modo chiaro e preciso in merito alle tematiche che ritiene si debbano affrontare; in altre parole, la Posta deve invitare le autorità comunali ai colloqui, comunicando i punti all'ordine del giorno, con un preavviso tale da consentire loro di svolgere le necessarie attività di preparazione;³⁰
 - se la chiusura o il trasferimento previsto dell'ufficio o dell'agenzia postale è un punto trattato a margine di un incontro relativo a un altro argomento, tale incontro non va inteso come facente parte della procedura di dialogo di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO, per cui potrebbe sostituire un colloquio previsto in tal senso.³¹
- g) **Verbalizzazione:** nell'ambito della procedura di dialogo di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO la Posta redige i verbali dei colloqui con le autorità comunali e li trasmette a queste ultime per la firma. Questo iter stabilito dalla Posta dev'essere rispettato per tutti i colloqui organizzati nell'ambito della procedura di dialogo.³²
- h) **Rappresentanza della Posta nella procedura di dialogo:** la Posta designa i collaboratori che la rappresenteranno nella procedura di dialogo con le autorità comunali. Non sussiste alcun diritto da parte di un membro della direzione generale della Posta a partecipare alla procedura di dialogo o a ricevere eventuali petizioni.³³

1.2.4 Rapporto tra i requisiti formali della procedura di dialogo e l'obbligo di partecipazione delle autorità comunali

Nell'emanare le proprie raccomandazioni PostCom considera sempre la procedura di dialogo nella sua globalità e non solo un singolo colloquio. Qualora la procedura consista in più colloqui, la violazione di un requisito formale in anche solo uno di essi non determina generalmente il rinvio del dossier alla Posta.

²⁷ Cifra III. 3 della raccomandazione 4/2017 del 3 marzo 2017 relativa all'ufficio postale di Sion 3 Hôpital Régional.

²⁸ Cifra III. 3 della raccomandazione 15/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Schattdorf.

²⁹ Cifra III. 5 c ed e della raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Auvernier.

³⁰ Cifra III. 4.1 della raccomandazione 15/2017 del 24 agosto 2017 relativa all'ufficio postale di Ginevra 13 Charmilles e cifra III. 6 e IV. della raccomandazione 1/2022 del 27 gennaio 2022 relativa all'ufficio postale di Wangen SZ.

³¹ Cifra III. 4.3 della raccomandazione 15/2017 del 24 agosto 2017 relativa all'ufficio postale di Ginevra 13 Charmilles.

³² Cifra III. 4 e IV. a della raccomandazione 1/2022 del 27 gennaio 2022 relativa all'ufficio postale di Wangen SZ.

³³ Cifra III. 4 della raccomandazione 7/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Cheyres.

PostCom verifica di volta in volta l'adempimento dei criteri per la procedura di dialogo tenendo conto di tutte le circostanze.³⁴

La violazione di un criterio, ad esempio dell'obbligo di stilare un ordine del giorno per ciascun colloquio, non comporta necessariamente il rinvio della procedura alla Posta. Se il contenuto di un imminente colloquio è sufficientemente chiaro sulla base di altri documenti diversi da un ordine del giorno, dal punto di vista di PostCom la Posta ha comunque soddisfatto i criteri della procedura di dialogo. Lo stesso dicasi qualora vengano condotti più colloqui, per cui una «lacuna formale» o eventuali dubbi sul carattere formale di uno solo di essi non inficiano la correttezza della procedura di dialogo nella sua globalità.³⁵

Nei limiti del ragionevole le autorità comunali sono tenute a partecipare in buona fede alla procedura di dialogo. Esse hanno un obbligo di partecipazione nel senso che, per quanto ragionevolmente possibile, devono reperire ulteriori informazioni presso la Posta qualora, nella procedura di dialogo o in vista dei prossimi colloqui con la Posta, necessitino di precisazioni (**obbligo di partecipazione delle autorità comunali**). Se la necessità di precisazioni in merito all'avviso di convocazione a un determinato colloquio della procedura di dialogo viene fatta valere soltanto in sede di procedura dinanzi a PostCom, senza che l'autorità comunale abbia intrapreso quanto ragionevolmente possibile per ottenere dalla Posta le informazioni di cui necessitava, PostCom nega che vi sia stato un errore procedurale da parte della Posta.³⁶ In tal caso, dunque, la pratica non viene rinviata a quest'ultima. Tra gli obblighi di partecipazione delle autorità comunali, inoltre, è previsto che le medesime trasmettano eventuali osservazioni scritte su un dato verbale, qualora ritengano che le loro dichiarazioni siano state fraintese o verbalizzate non correttamente. In caso contrario la Posta può confidare nella correttezza del verbale, anche se non dovesse essere stato sottoscritto dalle autorità comunali.³⁷ Se un'autorità comunale rinuncia a formulare osservazioni sul verbale, l'invocazione di un'imprecisione del medesimo non comporta il rinvio del dossier alla Posta, anche nel caso in cui l'autorità comunale non abbia firmato il verbale.

1.2.5 Coordinamento delle procedure di dialogo

- a) Qualora vi siano più Comuni coinvolti nella chiusura o trasformazione di un ufficio o un'agenzia postale, su richiesta delle autorità comunali la Posta deve effettuare un colloquio congiunto con le autorità di tutti i Comuni interessati (**coordinamento tra le autorità comunali**).³⁸
- b) Se in un Comune o una città vi sono più uffici postali interessati da una modifica, ha senso coordinare le procedure di dialogo. PostCom è favorevole al fatto che la Posta consideri il servizio postale nella sua globalità, soprattutto nelle città (**coordinamento delle procedure di dialogo all'interno di uno stesso Comune**). Per questa forma di dialogo PostCom suggerisce alla Posta di redigere un piano da condividere con l'autorità comunale di competenza, specificando quali siano gli uffici postali interessati da una modifica e quindi da considerare nella procedura di dialogo. Vanno inoltre indicate le singole tappe del dialogo. Per ciascun colloquio con l'autorità comunale vanno precisati gli uffici postali che saranno oggetto di discussione. L'obiettivo è che sia la Posta

³⁴ Cfr. a livello generale cifra III. 5d della raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Auvornier, cifra III. 5 della raccomandazione 11/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Auvornier e cifra III. 3.2 della raccomandazione 12/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Bôle.

³⁵ Cifra III. 5 della raccomandazione 11/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Auvornier e cifra III. 7 della raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Perly.

³⁶ Cifra III. 6 della raccomandazione 1/2022 del 27 gennaio 2022 relativa all'ufficio postale di Wangen SZ.

³⁷ Cifra III. 5e della raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Auvornier.

³⁸ Cifra III. 4.5 della raccomandazione 15/2017 del 24 agosto 2017 relativa all'ufficio postale di Ginevra 13 Charmilles.

che i rappresentanti delle autorità abbiano un quadro generale dello stato delle discussioni e dello stadio della procedura per ciascun ufficio postale.³⁹

- c) Da parte della Posta va posticipata ogni decisione sul servizio postale qualora nel prossimo futuro, per la misura concretamente prevista in un dato Comune, siano previsti importanti e fondamentali sviluppi (**coordinamento temporale**). In ogni caso, la Posta dovrebbe ufficialmente informare l'autorità comunale di eventuali importanti cambiamenti anche qualora abbia già notificato una decisione o in quel momento vi sia già una procedura pendente dinanzi a PostCom.⁴⁰

1.2.6 Obblighi di informazione e documentazione della Posta

- a) La Posta è tenuta a informare l'autorità comunale in merito a **tutti gli aspetti rilevanti ai fini della procedura concreta, nonché in merito ai diritti spettanti alle autorità comunali nell'ambito della procedura di dialogo**. Con ciò s'intendono sia i diritti delle autorità comunali direttamente derivanti dall'ordinanza sulle poste sia i diritti che – in fase di concretizzazione di detta ordinanza – risultano dalle raccomandazioni di PostCom.

Nella procedura relativa all'ufficio postale di Bossonnens, ad esempio, la Posta avrebbe dovuto informare l'autorità comunale della possibilità, per quest'ultima, di accordarsi con la Posta su un determinato partner d'agenzia, senza tuttavia perdere il diritto di adire PostCom.⁴¹

- b) La Posta non è tenuta a concedere alle autorità comunali il diritto, nell'ambito della procedura di dialogo, di **prendere visione della documentazione inerente alla redditività dell'ufficio postale** (ad es. documentazione sui costi d'esercizio o sugli introiti dell'ufficio postale). Essa, tuttavia, comunica loro periodicamente i volumi dell'ufficio postale suddivisi per versamenti, lettere, pacchi e avvisi di ritiro di invii.⁴² PostCom non ha la competenza per ordinare alla Posta di rendere pubblici i dati relativi alla redditività degli uffici postali.
- c) In virtù della legge sul **principio di trasparenza** dell'amministrazione (legge sulla trasparenza, LTras, RS 152.3) non sussiste alcun diritto d'accesso ai dati d'esercizio degli uffici postali: la LTras si applica all'Amministrazione federale, alle organizzazioni e alle persone di diritto pubblico o privato esterne all'Amministrazione federale, nella misura in cui emanino atti normativi o emettano decisioni di prima istanza ai sensi dell'articolo 5 della legge federale sulla procedura amministrativa, e ai Servizi del Parlamento (art. 2 cpv. 1 LTras). La Posta non fa parte dell'Amministrazione federale, bensì è una società anonima di diritto speciale (art. 2 cpv. 1 legge sull'organizzazione della Posta; RS 783.1). Non esiste alcuna base giuridica che autorizzi la Posta a emanare decisioni o norme giuridiche. La Posta non rientra dunque nel campo di applicazione della LTras.⁴³
- d) La consultazione delle autorità comunali non deve necessariamente essere conforme ai principi per **accordare il diritto di essere sentiti**: la procedura di cui all'articolo 34

³⁹ Cifra III. 2 e IV. della raccomandazione 24/2020 del 10 dicembre 2020 relativa all'ufficio postale di Ginevra 11 Rue du Stand.

⁴⁰ Cifra III. 11 della raccomandazione 4/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Lumino.

⁴¹ Cifra III. 11 segg. della raccomandazione 23/2020 dell'8 ottobre 2020 relativa all'ufficio postale di Bossonnens.

⁴² Cfr. nello specifico cifra III. 4 della raccomandazione 11/2018 del 30 agosto 2018 relativa all'ufficio postale di Uetzingen, cifra III. 11 e 12 della raccomandazione 20/2021 del 9 dicembre 2021 relativa all'ufficio postale di Eggersriet, cifra III. 11 della raccomandazione 19/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Balerna, cifra III. 9 della raccomandazione 12/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Savosa, cifra III. 3c della raccomandazione 1/2018 del 25 gennaio 2018 relativa all'ufficio postale di Crémines.

⁴³ Cifra III. 11 della raccomandazione 20/2021 del 9 dicembre 2021 relativa all'ufficio postale di Eggersriet.

OPO non determina una decisione ai sensi dell'articolo 5 PA, dal momento che la decisione della Posta di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia postale non è di tale natura. La consultazione delle autorità comunali da parte della Posta e la ricerca di una soluzione di comune accordo (art. 34 cpv. 1 OPO) non devono dunque necessariamente adempiere i requisiti per accordare il diritto di essere sentiti nell'ambito di una procedura amministrativa.⁴⁴

1.2.7 Oggetto di discussione nella procedura di dialogo

- a) **Intenzione di chiusura e trasferimento quale motivo per l'avvio del dialogo:** l'intenzione della Posta di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia postale comporta, ai sensi dell'articolo 34 capoverso 1 OPO, l'avvio del dialogo con le autorità comunali. In primo luogo, quindi, la Posta non deve discutere con le autorità comunali della prosecuzione dell'attività dell'ufficio, bensì delle possibili soluzioni sostitutive.⁴⁵ La ricerca di una soluzione di comune accordo richiede flessibilità non solo da parte della Posta, ma anche delle autorità del Comune interessato.⁴⁶
- b) Non basta che la Posta consulti le autorità comunali unicamente in merito al tipo di soluzione sostitutiva scelta, bensì deve coinvolgerle anche nella **definizione concreta di tale soluzione**, sentendo il loro parere, ad esempio, sulla scelta del partner d'agenzia e prendendo seriamente in esame le loro proposte e preoccupazioni in merito.⁴⁷ L'obiettivo di una soluzione condivisa ai sensi dell'articolo 34 capoverso 1 OPO implica che la Posta sia disposta a **esaminare** le eventuali **alternative** proposte dalle autorità comunali.⁴⁸ Una mera informativa al Comune interessato e la concessione di un'opportunità per esprimere il proprio parere non soddisfano i requisiti.
- c) **L'obbligo di verifica delle alternative** proposte dalle autorità comunali, tuttavia, presuppone che queste ultime acconsentano al dialogo con la Posta e avanzino proposte realizzabili.⁴⁹
- Per quanto riguarda le proposte dell'autorità comunale, deve trattarsi di alternative reali che potrebbero rappresentare un'opzione per la Posta. Tali varianti vanno seriamente verificate dalla Posta, sebbene quest'ultima non sia tenuta neanche in questo caso a concentrare il dialogo esclusivamente su di esse.⁵⁰
 - La Posta non è tenuta a chiarire in dettaglio ogni singola proposta delle autorità comunali se ciò rischia di compromettere un intero progetto, ossia se – a seguito di lunghi accertamenti e dei conseguenti ritardi temporali – potrebbero sorgere problemi nella realizzazione del progetto in un'altra ubicazione.⁵¹
 - Nella procedura di dialogo la Posta non è tenuta a considerare sempre i desideri dei Comuni: nel caso dell'ufficio postale di Langenthal Löwenplatz, nella sua valutazione PostCom ha tenuto conto, oltre che delle argomentazioni sostanziali della Posta, anche dei numerosi colloqui avuti con la città di Langenthal, dei molteplici

⁴⁴ Cifra III. 4 della raccomandazione 19/2016 dell'8 dicembre 2016 relativa all'ufficio postale di Bilten e cifra III. 4 della raccomandazione 20/2016 dell'8 dicembre 2016 relativa all'ufficio postale di Zunzgen.

⁴⁵ Cfr. nello specifico cifra III. 4 della raccomandazione 16/2021 del 7 ottobre 2021 relativa all'ufficio postale di Chêne-Bougeries, cifra III. 8 della raccomandazione 12/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Savosa e cifra III. 6 della raccomandazione 1/2022 del 27 gennaio 2022 relativa all'ufficio postale di Wangen.

⁴⁶ Cifra III. 3 della raccomandazione 11/2015 del 10 dicembre 2015 relativa all'ufficio postale di Pfyn.

⁴⁷ Cifra III. 4.4 f. della raccomandazione 15/2017 del 24 agosto 2017 relativa all'ufficio postale di Ginevra 13 Charmilles.

⁴⁸ Cifra III. 4.4 della raccomandazione 15/2017 del 24 agosto 2017 relativa all'ufficio postale di Ginevra 13 Charmilles.

⁴⁹ Cifra III. 5 della raccomandazione 10/2018 del 14 giugno 2018 relativa all'ufficio postale di Chevènez.

⁵⁰ Cifra III. 5 c ed e della raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Auvernier.

⁵¹ Cifra III. 8 della raccomandazione 12/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Savosa.

accertamenti effettuati, della lunga durata della procedura di dialogo e della disponibilità della Posta ad accordare un'estensione degli orari di apertura dell'ufficio postale Langenthal 1.⁵²

1.2.8 Requisiti del dialogo in caso di agenzia postale come soluzione sostitutiva

1.2.8.1 Principio: non perdere il diritto di adire PostCom in caso di accordo sul partner d'agenzia

- a) L'accordo tra la Posta e un'autorità comunale in merito a un partner d'agenzia non annulla il diritto di quest'ultima di adire PostCom: nella sua prassi, PostCom parte sempre dal presupposto che le autorità comunali riescano a concordare con la Posta, a titolo di piano B, una determinata soluzione d'agenzia senza perdere il proprio diritto di adire la Commissione.⁵³
- b) In due casi del Cantone Ticino, il partner d'agenzia designato è stata la stessa città di Bellinzona, che ha sottoscritto una dichiarazione d'intenti con cui s'impegnava a gestire un'agenzia postale presso lo sportello di quartiere. Allo stesso tempo la città di Bellinzona ha fatto ricorso a PostCom contro la decisione della Posta di chiudere gli uffici postali in questione rimpiazzandoli con agenzie postali presso lo sportello di quartiere. La sottoscrizione di queste dichiarazioni d'intenti ai fini della presa in carico dell'agenzia postale non è in contrasto con il ricorso dinanzi a PostCom.⁵⁴
- c) Soltanto nel caso in cui un'autorità comunale abbia sottoscritto una cosiddetta conferma di dialogo con cui rinuncia esplicitamente ad adire PostCom, quest'ultima non entra nel merito di un eventuale reclamo da parte della suddetta autorità.⁵⁵

1.2.8.2 Dialogo in merito al partner d'agenzia

In genere la Posta avvia i colloqui con possibili partner d'agenzia solo dopo un primo confronto con l'autorità comunale, altrimenti quest'ultima potrebbe sentirsi messa dinanzi a un fatto compiuto. PostCom accoglie di buon grado questa prassi della Posta.⁵⁶

- a) Se le autorità comunali nutrono serie preoccupazioni rispetto a un determinato partner d'agenzia, devono esprimerle già nel corso della procedura di dialogo con la Posta. Se un'autorità comunale pur essendo stata informata dalla Posta non si pronuncia sulla scelta del partner d'agenzia durante la procedura di dialogo, PostCom ritiene che la Posta abbia adempiuto i criteri della procedura di dialogo previsti in tal senso.⁵⁷
- b) Se un'autorità comunale si rifiuta di discutere del partner d'agenzia nell'ambito della procedura di dialogo con la Posta, PostCom respinge la richiesta di tale autorità di ordinare alla Posta l'avvio di un confronto con essa in merito alla soluzione sostitutiva.⁵⁸
- c) Nella procedura dinanzi a PostCom, se l'autorità comunale non ha voluto esprimersi sulla scelta del partner d'agenzia nella procedura di dialogo con la Posta, non viene dato seguito alla contestazione secondo cui la Posta avrebbe dovuto chiedere ad altre

⁵² Cifra III. 4 della raccomandazione 6/2015 del 27 agosto 2015 relativa all'ufficio postale di Langenthal 2 Löwenplatz.

⁵³ Cifra III. 9 della raccomandazione 23/2020 dell'8 ottobre 2020 relativa all'ufficio postale di Bossonens.

⁵⁴ Cifra III. 4 della raccomandazione 4/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Claro e cifra III. 3 della raccomandazione 5/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Camorino.

⁵⁵ Decisione 13/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Muotathal; riesame.

⁵⁶ Cifra III. 2 della raccomandazione 8/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Niederweningen.

⁵⁷ Cifra III. 5e della raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Auvernier.

⁵⁸ Cifra III. 5 della raccomandazione 10/2018 del 14 giugno 2018 relativa all'ufficio postale di Chevèvez

aziende del Comune se fossero interessate ad acquisire l'agenzia postale.⁵⁹

- d) La Posta può fare affidamento sulle prese di posizione di un'autorità comunale in cui viene rifiutato il dialogo sul partner d'agenzia. Se poi tale autorità comunale cambia idea nel corso della procedura di dialogo con la Posta e decide di voler discutere in merito al partner d'agenzia, essa lo deve comunicare alla sua controparte.⁶⁰
- e) Se un'autorità comunale insiste esclusivamente sul mantenimento dell'ufficio postale e si rifiuta di parlare di eventuali soluzioni sostitutive, ciò non significa che la Posta debba confrontarsi con l'autorità soltanto sulla prosecuzione dell'attività dell'ufficio postale. Diverso sarebbe invece il comportamento se un'autorità comunale proponesse ad esempio come variante la centralizzazione di più uffici postali ubicati nel Comune. Le proposte dell'autorità comunale devono comunque essere alternative concrete e fattibili anche dal punto di vista della Posta. Tali varianti vanno esaminate in modo approfondito dalla Posta, sebbene quest'ultima non sia tenuta neanche in questo caso a concentrare il dialogo esclusivamente su di esse.⁶¹
- f) Se un'autorità comunale rinuncia di sua iniziativa a ulteriori colloqui con la Posta, l'obiezione secondo cui quest'ultima avrebbe successivamente scelto il partner d'agenzia designato senza consultare il Comune non determina il rinvio del dossier alla Posta.⁶²

1.2.9 Riguardo per le autorità comunali

- a) Le autorità comunali non sono obbligate a definire con la Posta soluzioni di comune accordo. Qualora non si riesca a trovare una tale soluzione, esse hanno il diritto, ai sensi dell'articolo 34 capoverso 3 OPO, di adire PostCom. Il presupposto per procedere in tal senso è la mancanza di una soluzione consensuale tra la Posta e l'autorità comunale. L'esercizio del diritto di appellarsi a PostCom non deve comportare conseguenze negative. In caso di trattative che contravvengono tale principio, i requisiti della procedura di dialogo di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO s'intendono non soddisfatti.⁶³
- b) PostCom ritiene che sia inopportuno iniziare i colloqui per la ricerca di una soluzione consensuale qualora la Posta, all'avvio del dialogo, dichiari esplicitamente che per quel Comune vedrebbe in primo luogo come soluzione sostitutiva un'agenzia postale, ma che – se quest'ultima non dovesse essere realizzabile – opterà per un servizio a domicilio. Una simile dichiarazione, infatti, potrebbe essere percepita dalle autorità comunali come una dimostrazione di potere o persino una minaccia di introdurre un servizio a domicilio qualora il Comune non dovesse collaborare alla realizzazione di una soluzione d'agenzia.⁶⁴

1.2.10 Conseguenze in caso di mancato adempimento dei criteri relativi alla procedura di dialogo

L'obbligo di istituire un dialogo con le autorità dei Comuni interessati è il vincolo principale che la legislazione postale prevede in caso di chiusura o trasferimento di uffici e agenzie postali. Se la Posta viola tale obbligo, essa dovrà recuperare il dialogo con le

⁵⁹ Cifra III. 3 f. della raccomandazione 6/2016 del 25 agosto 2016 relativa all'ufficio postale di Muraz.

⁶⁰ Cifra III. 5 della raccomandazione 10/2018 del 14 giugno 2018 relativa all'ufficio postale di Chevenez.

⁶¹ Cifra III. 5 c ed e della raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Auvernier.

⁶² Cifra III. 2 c della raccomandazione 17/2020 del 27 agosto 2020 relativa all'ufficio postale di Canobbio.

⁶³ Cifra III. 3 della raccomandazione 3/2017 del 24 gennaio 2017 relativa all'ufficio postale di St. Stephan, cifra III. 3a della raccomandazione 1/2018 del 25 gennaio 2018 relativa all'ufficio postale di Crémines.

⁶⁴ Cifra III. 4 della raccomandazione 23/2020 dell'8 ottobre 2020 relativa all'ufficio postale di Bossonens.

autorità comunali, anche nel caso in cui la chiusura o il trasferimento previsto dell'ufficio o dell'agenzia postale non sia contestabile sul piano sostanziale.⁶⁵

Di questo dialogo integrativo la Posta dovrà redigere un verbale supplementare all'attenzione di PostCom, in cui documenterà la consultazione delle autorità comunali interessate e i tentativi di giungere a una soluzione consensuale. PostCom provvederà quindi a trasmettere detto ulteriore verbale alle autorità comunali coinvolte nella procedura ai fini di una loro presa di posizione. Soltanto a quel punto la Commissione emana una raccomandazione sostanziale in merito alla misura prevista dalla Posta.⁶⁶ Prima di ciò, la Posta non può chiudere né trasferire l'ufficio o l'agenzia postale (art. 34 cpv. 8 OPO).

⁶⁵ Cifra III. 6 della raccomandazione 3/2014 del 6 novembre 2014 relativa all'ufficio postale di Grono, cifra III. 7 della raccomandazione 10/2016 del 16 settembre 2016 relativa all'ufficio postale di Noville e cifra III. 8 della raccomandazione 15/2017 del 24 agosto 2017 relativa all'ufficio postale di Ginevra 13 Charmilles.

⁶⁶ Cfr. ad esempio cifra IV. della raccomandazione 15/2017 del 24 agosto 2017 relativa all'ufficio postale di Ginevra 13 Charmilles.

II. Decisione della Posta

2.1 Contenuto della decisione della Posta

La decisione della Posta illustra i fatti e definisce la nuova soluzione per l'erogazione del servizio postale, segnalando la possibilità di adire PostCom entro 30 giorni dalla notificazione della decisione della Posta.⁶⁷

All'atto della verifica da parte della Commissione, la soluzione sostitutiva e, nello specifico, il partner d'agenzia devono già essere stati stabiliti. Soltanto così PostCom può verificare se la Posta ha sufficientemente tenuto conto delle caratteristiche regionali.⁶⁸

2.2 Sospensione del termine

In caso di decisioni notificate poco prima delle cosiddette ferie giudiziarie, la Posta segnala nella propria decisione non solo il termine di 30 giorni per adire PostCom ai sensi dell'articolo 34 capoverso 3 OPO, ma anche la sospensione di tale termine, come da prassi di PostCom, in analogia a quanto previsto all'articolo 22a capoverso 1 della legge sulla procedura amministrativa.⁶⁹

Il termine di 30 giorni per la presentazione di un reclamo a PostCom non decorre pertanto:

- a. dal settimo giorno precedente la Pasqua al settimo giorno successivo alla Pasqua incluso;
- b. dal 15 luglio al 15 agosto incluso;
- c. dal 18 dicembre al 2 gennaio incluso.

2.3 Mancata comunicazione della decisione

Qualora la Posta non comunicasse alcuna decisione alle autorità dei Comuni interessati, malgrado il suo obbligo, PostCom verifica nello specifico, in base alle circostanze concrete, se sia comunque possibile dare seguito a un'eventuale reclamo presentato tardivamente dalle autorità di tali Comuni.⁷⁰ In questi casi, dal punto di vista del calcolo del termine entro cui adire PostCom, si è in una situazione analoga a quella di una notificazione difettosa di decisioni (art. 38 legge sulla procedura amministrativa; PA).

La procedura ai sensi dell'articolo 34 OPO non va intesa tuttavia come una procedura amministrativa ai sensi della PA, bensì come una procedura sui generis, per cui le disposizioni della PA e la relativa giurisprudenza non sono applicabili a procedure conformi all'articolo 34 OPO. Quanto sancito dall'articolo 38 PA, tuttavia, è una concretizzazione del principio di buona fede di cui agli articoli 5 capoverso 3 e 9 Cost., che vale anche nel caso di una procedura sui generis. Sebbene la procedura ai sensi dell'articolo 34 OPO non sia una procedura ai sensi della PA, le parti non devono essere trattate più severamente di quanto previsto in una procedura ai sensi della PA. Ne consegue che l'articolo 38 PA relativo alla notificazione difettosa di decisioni, l'articolo 22a PA relativo alla sospensione dei termini e l'articolo 21 capoverso 2 PA relativo al rispetto

⁶⁷ Cifra III. 3 e della raccomandazione 1/2020 del 30 gennaio 2020 relativa all'ufficio postale di St. Stephan.

⁶⁸ Cifra III. 2 della raccomandazione 7/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Martigny e cifra III. 5 segg. della raccomandazione 13/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Coldreio.

⁶⁹ RS 172.021; cfr. cifra IV. della raccomandazione 1/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Avully.

⁷⁰ Cifra I. 1-3 della raccomandazione 12/2016 del 6 ottobre 2016 relativa alla procedura di dialogo con l'ufficio postale di Niederwil e cifra III. 2 della raccomandazione 3/2020 relativa all'ufficio postale di Montfaucon.

del termine anche in caso di trasmissione a un'autorità incompetente sono applicabili per analogia pure alla procedura secondo l'articolo 34 OPO.⁷¹ Una notificazione difettosa non può cagionare alle parti alcun pregiudizio (art. 38 PA).

⁷¹ Raccomandazione 12/2016 del 6 ottobre 2016 relativa alla procedura di dialogo con l'ufficio postale di Niederwil; cifra I. 3c.

III. Ricorso a PostCom

3.1 Legittimazione ad adire PostCom

Soltanto le autorità dei Comuni interessati (in genere il Municipio o il Consiglio comunale) sono legittimate, ai sensi dell'articolo 34 capoverso 3 OPO, ad adire PostCom contro una decisione della Posta.⁷²

Oltre al Comune di ubicazione sono legittimati ad adire PostCom anche tutti gli altri Comuni interessati che hanno partecipato alla procedura di dialogo con la Posta e a cui quest'ultima ha notificato o avrebbe dovuto notificare una decisione. Per quanto riguarda la definizione di Comune interessato si rimanda al precedente punto 1.2.2.1.

Possono partecipare alla procedura dinanzi a PostCom soltanto la Posta e le autorità dei Comuni interessati che hanno adito PostCom. Nella procedura dinanzi a PostCom tutti i Comuni interessati hanno gli stessi diritti, a prescindere dal fatto che siano o meno Comune di ubicazione dell'ufficio postale.

PostCom non dà seguito a eventuali reclami da parte di autorità comunali che hanno trovato per iscritto una soluzione consensuale con la Posta (conferma di dialogo sottoscritta).⁷³

3.2 Reclami da parte di autorità cantonali, privati, imprese, associazioni ecc.

Autorità cantonali, privati, imprese, associazioni ecc. non possono avviare né partecipare a una procedura ai sensi dell'articolo 34 OPO. Secondo l'articolo 33 della Cost., tuttavia, ognuno ha il diritto di rivolgere petizioni alle autorità, di cui esse sono tenute a prendere atto. In questo caso, si tratta comunque di una garanzia costituzionale minima, che non contrasta con un'eventuale prassi più generosa delle autorità. In questo senso PostCom accetta, ad esempio, come petizioni a supporto dei reclami presentati dai Comuni eventuali reclami identificati come ricorsi da parte di privati, imprese o associazioni.⁷⁴

3.3 Termine entro cui adire PostCom

Qualora il Comune interessato non sia d'accordo con la decisione della Posta, il suo organo competente presenta – **entro 30 giorni dalla notificazione della decisione da parte della Posta** – un reclamo a PostCom (Commissione federale delle poste PostCom, Monbijoustrasse 51A, 3003 Berna).

In merito alla sospensione del termine, PostCom applica in analogia alla procedura secondo l'articolo 34 OPO quanto previsto all'articolo 22a capoverso 1 della legge sulla procedura amministrativa⁷⁵. Il termine di 30 giorni per la presentazione di un reclamo a PostCom non decorre pertanto:

- b. dal settimo giorno precedente la Pasqua al settimo giorno successivo alla Pasqua incluso;
- b. dal 15 luglio al 15 agosto incluso;
- c. dal 18 dicembre al 2 gennaio incluso.

⁷² Cifra III. 1 della raccomandazione 11/2019 del 3 ottobre 2019 relativa all'ufficio postale di Anières.

⁷³ Decisione 13/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Muotathal e cifra I. 4 della raccomandazione 12/2016 relativa all'ufficio postale di Niederwil AG.

⁷⁴ Cfr. ad es. cifra III. 1 della raccomandazione 10/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Vitznau o cifra III. 2 della raccomandazione 2/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Anières.

⁷⁵ RS 172.021

In caso di decisioni comunicate poco prima delle cosiddette ferie giudiziarie, la Posta è tenuta a segnalare nella propria decisione non solo il termine di 30 giorni per adire PostCom ai sensi dell'articolo 34 capoverso 3 OPO, ma anche la sospensione di tale termine durante le ferie giudiziarie, come da prassi di PostCom.⁷⁶

3.4 Mancato rispetto del termine entro cui adire PostCom

In caso di mancato rispetto del termine di cui all'articolo 34 capoverso 3 OPO, PostCom non accoglie il reclamo del Comune.⁷⁷ Le uniche eccezioni a tale principio sono i casi di mancata comunicazione della decisione da parte della Posta. Sulla base delle circostanze concrete, PostCom verifica quindi nello specifico se poter dare seguito a un eventuale reclamo tardivo (cfr. anche il precedente punto 2.3).⁷⁸

3.5 Requisiti sostanziali dei reclami dei Comuni

Nel proprio reclamo il Comune specifica i punti di disaccordo e motiva la propria posizione contraria. Non vi sono altre formalità da considerare da parte del Comune.

3.6 Rappresentanza da parte di un legale

Nella procedura di conciliazione dinanzi a PostCom i Comuni hanno la facoltà di farsi rappresentare da un legale. Nella procedura ai sensi dell'articolo 34 OPO, tuttavia, non esiste una base legale che accordi alla parte vincente un'indennità per spese ripetibili.⁷⁹

⁷⁶ Cifra IV. della raccomandazione 1/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Avully.

⁷⁷ Decisione 18/2019 del 5 dicembre 2019 all'attenzione del Comune di Cornol.

⁷⁸ Cifra I. 1-3 della raccomandazione 12/2016 del 6 ottobre 2016 relativa alla procedura di dialogo con l'ufficio postale di Niederwil e cifra III. 2 della raccomandazione 3/2020 relativa all'ufficio postale di Montfaucon.

⁷⁹ Cifra III. 2 della raccomandazione 10/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Vitznau o cifra III. 4-6 e IV. della raccomandazione 14/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice.

IV. Note generali sulla procedura dinanzi a PostCom

4.1 Procedura di conciliazione / procedura sui generis

La procedura dinanzi a PostCom non è una procedura amministrativa ai sensi della PA. Non sfocia in una decisione, bensì in una raccomandazione da parte di PostCom (art. 22 cpv. 2 lett. f LPO e art. 34 cpv. 5 OPO). Ai sensi dell'articolo 14 capoverso 6 LPO, si tratta di una procedura di conciliazione.

L'articolo 29a della Costituzione federale (Garanzia della via giudiziaria) e l'articolo 6 numero 1 della Convenzione europea dei diritti dell'uomo (CEDU) non trovano applicazione.⁸⁰

4.2 Rapporto tra le procedure secondo l'articolo 34 OPO e una denuncia all'autorità di sorveglianza per violazione del mandato infrastrutturale

Nell'ambito delle procedure di cui all'articolo 34 OPO, PostCom non può disporre i provvedimenti né le sanzioni amministrative previsti agli articoli 24 e 25 LPO. Se le autorità comunali, nei loro reclami a PostCom ai sensi dell'articolo 34 capoverso 3 OPO, invocano una violazione del mandato infrastrutturale e richiedono l'imposizione di provvedimenti di cui all'articolo 24 LPO, PostCom accoglie tale contestazione come reclamo all'autorità di vigilanza ai sensi dell'articolo 71 capoverso 1 PA. In forza di tale reclamo l'autorità comunale non può rivendicare l'emanazione di una decisione, dal momento che al denunciante non spettano diritti di parte ai sensi dell'articolo 71 capoverso 2 PA.⁸¹ PostCom evade questo tipo di contestazioni – purché non vi sia motivo di istruire una procedura di vigilanza – all'interno della raccomandazione che trasmette alla Posta.⁸²

4.3 Parere del Cantone di ubicazione

In tutte le procedure PostCom chiede un parere al Cantone di ubicazione dell'ufficio o dell'agenzia postale in questione (art. 34 cpv. 4 OPO). I Cantoni vengono invitati a esprimersi innanzitutto sul loro specifico punto di vista rispetto al servizio postale all'interno della regione o del Cantone (con particolare riferimento a implicazioni strategiche, di pianificazione territoriale o riguardanti le infrastrutture). Per il resto, non vengono coinvolti nella procedura dinanzi a PostCom, alla quale continuano a poter partecipare unicamente le autorità dei Comuni interessati, ma non i Cantoni. In particolare continuano a essere legittimate a presentare un reclamo a PostCom ai sensi dell'articolo 34 capoverso 3 OPO solo le autorità dei Comuni interessati, ma non i Governi cantonali.

4.4 Dossier della Posta

Ai fini della procedura dinanzi a PostCom, la Posta allestisce un dossier che viene condiviso con le autorità comunali partecipanti alla procedura. Il dossier della Posta consta di un indice e di un quadro sinottico nelle tre lingue ufficiali, dopodiché seguono una

⁸⁰ Cifra III 5.1 segg. della raccomandazione 19/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Balerna e sentenza del Tribunale amministrativo federale del 26 aprile 2018; A-6351/2017, cifra III. 3 della raccomandazione 7/2021 relativa all'ufficio postale di La Croix-de-Rozon.

⁸¹ Cfr. in merito anche decisione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa al mancato accoglimento di una richiesta di emanazione di una decisione inerente alla chiusura di un ufficio postale.

⁸² Cifra III. 4,4 della raccomandazione 19/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Anières.

descrizione del Comune e un'analisi dell'accessibilità degli uffici postali situati nei dintorni e della loro raggiungibilità con i mezzi pubblici (incluse cartine e orari vari). La presentazione del servizio postale al momento disponibile nel Comune contiene informazioni circa il locale fisico, gli orari di apertura e una tabella riepilogativa indicante l'andamento dei volumi dell'ufficio postale. Segue la presentazione della soluzione sostitutiva proposta; se si tratta di un'agenzia postale, viene mostrata un'immagine della medesima (inclusa planimetria). Nel testo successivo la Posta illustra il processo decisionale e di dialogo e si esprime in merito all'argomentazione del Comune. Al dossier vengono allegati in sostanza la corrispondenza con le autorità dei Comuni interessati e i verbali dei colloqui intercorsi tra la Posta e le autorità comunali. Viene altresì acclusa la decisione della Posta all'attenzione del Comune e il reclamo presentato da quest'ultimo a PostCom.

Di norma le autorità comunali hanno un mese di tempo per prendere posizione rispetto al dossier della Posta. Qualora il termine fissato per esprimere un parere sul dossier della Posta cada nel periodo di ferie, lo si proroga di conseguenza.⁸³

Se necessario, PostCom chiede ulteriori informazioni alla Posta e/o alle autorità comunali. Il dossier della Posta, tuttavia, è destinato unicamente a PostCom e alle autorità comunali, e non è pensato per essere divulgato alla popolazione, dal momento che può contenere dati personali e segreti commerciali. La sua pubblicazione a procedura in corso, inoltre, potrebbe dare adito a un dibattito pubblico che renderebbe la procedura di conciliazione obsoleta.⁸⁴

I dati che la Posta indica nelle decisioni e nei dossier in merito al servizio postale erogato nel Comune sono vincolanti.⁸⁵

4.5 Istanze probatorie nella procedura dinanzi a PostCom

Nella procedura ai sensi dell'articolo 34 OPO non esiste alcun riferimento normativo a una procedura formale di acquisizione delle prove: non vi è una base giuridica a supporto di decisioni formali (magari persino impugnabili) riguardanti eventuali istanze probatorie promosse dalle parti. Nello specifico, in fase di conciliazione le autorità comunali non hanno diritto di visionare il resoconto annuale della Posta all'attenzione di PostCom e dell'UFCOM, né di prendere visione delle pratiche di UFCOM e PostCom relative alla certificazione e approvazione dei metodi di misurazione di cui all'articolo 33 capoversi 6 e 7 e all'articolo 44 capoversi 2 e 3 OPO. PostCom non dà seguito a queste complesse istanze probatorie che esulano dal perimetro di una procedura di conciliazione e/o dalla sfera di competenza della Commissione stessa.⁸⁶

4.6 Trattativa di conciliazione / audizione

Ai sensi dell'articolo 34 capoverso 4 OPO PostCom può invitare le parti in causa a partecipare a una trattativa. In pratica, sinora sono state esclusivamente le autorità comunali a richiedere l'avvio di una trattativa di conciliazione. La procedura di conciliazione è finalizzata alla mediazione di una soluzione consensuale tra le parti, cosa impossibile se entrambe rimangono ferme sulla posizione che avevano assunto nella pre-

⁸³ Cifra III. 4 della raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Auvernier; (cfr. in merito anche cifra 4.7).

⁸⁴ Cifra III. 3 della raccomandazione 1/2018 del 25 gennaio 2018 relativa all'ufficio postale di Anières.

⁸⁵ Cifra III. 8 della raccomandazione 12/2018 del 30 agosto 2018 relativa all'ufficio postale di Wiedlisbach, cifra III. 10 e IV. della raccomandazione 14/2019 del 5 dicembre 2019 relativa all'ufficio postale di Orvin, cifra III. 7 e IV. della raccomandazione 16/2019 del 5 dicembre 2019 relativa all'ufficio postale di Les Bois.

⁸⁶ Cifra III. 4 e 8 della raccomandazione 14/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice.

cedente procedura di dialogo, non andata a buon fine. Per disporre l'avvio di una trattativa di conciliazione, PostCom esige pertanto che l'autorità comunale formuli, rispetto alla posizione rappresentata in sede di dialogo, una controproposta che vada incontro a quanto manifestato dalla Posta.

Se l'autorità comunale non è disponibile in tal senso, vi è comunque la possibilità di ottenere un'audizione con una rappresentanza di PostCom.⁸⁷

Per il resto, la decisione in merito all'esecuzione di una procedura di conciliazione o di un'audizione non rappresenta un pregiudizio per la raccomandazione di PostCom.⁸⁸

4.7 Termine ordinario di sei mesi per l'emanazione della raccomandazione

Ai sensi dell'articolo 34 capoverso 5 OPO, una volta adita dall'autorità comunale PostCom ha sei mesi di tempo per emanare la propria raccomandazione. Per tale motivo, di norma essa non concede alle autorità comunali proroghe dei termini per la consegna della presa di posizione sul dossier della Posta.⁸⁹

In caso di imminenti modifiche al quadro normativo, molte autorità comunali chiedono che la procedura di dialogo con la Posta o quella dinanzi a PostCom venga sospesa fino all'entrata in vigore del possibile emendamento. PostCom non dà seguito a simili richieste.⁹⁰

Tuttavia, in situazioni particolari – ad esempio durante la pandemia – sono state concesse generose proroghe dei termini.

4.8 «Effetto sospensivo di un reclamo a PostCom»

Prima che venga notificata la raccomandazione di PostCom, la Posta non può chiudere né trasferire l'ufficio o l'agenzia postale (art. 34 cpv. 8 OPO).

In un caso la Posta non si è attenuta a tale prescrizione: nel Comune di Grono c'era un operatore postale privato. L'ufficio postale di Grono era uno dei sette uffici che per circa nove anni è stato gestito da imprenditori postali privati. La gamma di servizi offerti era comparabile a quella degli uffici postali della Posta. Rispetto ai versamenti in contanti, la FINMA ha dichiarato che, a lungo termine, non poteva tollerare l'erogazione di servizi del traffico dei pagamenti senza rapporti contrattuali diretti tra PostFinance SA e gli imprenditori postali privati. La Posta ha deciso pertanto di abbandonare la forma di esercizio «imprenditore postale» e ha rescisso il contratto con l'imprenditore in questione. A sua volta, quest'ultimo ha successivamente disdetto il contratto d'affitto del locale postale. Nella sua raccomandazione 3/2014 del 6 novembre 2014 relativa all'ufficio postale di Grono, PostCom ha ritenuto che il dialogo della Posta non soddisfacesse i requisiti di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO, per cui ha raccomandato alla Posta di riprendere il dialogo con il Comune di Grono e di coinvolgere in forma appropriata anche i Comuni limitrofi interessati.

Essendo già stati risolti i rispettivi contratti, per la durata delle trattative con le autorità comunali non si garantiva la prosecuzione dell'attività dell'ufficio postale di Grono negli

⁸⁷ Cifra III. 3 della raccomandazione 8/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Rickenbach LU e cifra III. 5 della raccomandazione 9/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Prez-vers-Noréaz.

⁸⁸ Raccomandazione 23/2020 dell'8 ottobre 2020 relativa all'ufficio postale di Bossonnens.

⁸⁹ Cifra III. 4 a della raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Auvernier.

⁹⁰ Cfr. ad es. cifra III. 3 della raccomandazione 4/2016 del 23 giugno 2016 relativa all'ufficio postale di Veysonnaz, cifra III. 3 della raccomandazione 11/2018 del 30 agosto 2018 relativa all'ufficio postale di Vitznau o cifra III. 2 della raccomandazione 4/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Anières.

spazi esistenti. PostCom ha stabilito che, anche se la Posta avesse deciso di continuare con i propri collaboratori l'esercizio dell'ufficio postale in una nuova sede, ciò equivarrebbe a un trasferimento dell'ufficio postale per il quale bisognava altresì consultare i Comuni interessati ai sensi dell'articolo 34 capoverso 1 OPO. PostCom ha inoltre precisato che spetta alla Posta trovare una soluzione transitoria idonea per la durata della procedura di dialogo con i Comuni. Nella misura in cui, fino alla conclusione della consultazione dei Comuni, intende realizzare come soluzione transitoria la prevista agenzia postale, la Posta deve fare in modo che le conclusioni della procedura di dialogo rimangano aperte e che la nuova soluzione transitoria non pregiudichi i risultati degli incontri con le autorità comunali. PostCom ha inoltre sottolineato di non voler assecondare una prassi che permetta alla Posta di introdurre a suo piacimento soluzioni transitorie in caso di violazione delle disposizioni procedurali previste dall'OPO.⁹¹

In un altro caso un Comune ha lamentato il fatto che la Posta non fosse stata disposta a vendere al partner d'agenzia l'immobile in cui era ubicato l'ufficio postale. In questa fattispecie PostCom ha ritenuto che la Posta stesse giustamente aspettando a vendere l'immobile in cui si trovava il locale finché non si sarebbe stabilita una soluzione definitiva per l'erogazione del servizio postale nel Comune. La decisione definitiva di chiudere un ufficio postale può essere presa dalla Posta o nel momento in cui ha trovato una soluzione consensuale con il Comune interessato (art. 34 cpv. 1 OPO) o una volta che PostCom ha emanato la propria raccomandazione (art. 34 cpv. 7 e cpv. 8 OPO). Se avesse venduto l'immobile prima di allora, la Posta avrebbe creato un fatto compiuto, il che contraddice il *modus operandi* previsto all'articolo 34 OPO.⁹²

4.9 Gratuità della procedura

La procedura dinanzi a PostCom è gratuita per i Comuni e per la Posta (art. 34 cpv. 6 OPO).⁹³

4.10 Ricusazione

Se un membro di PostCom o del segretariato specializzato è coinvolto in una procedura, il medesimo s'intende ricusato (art. 17 del regolamento interno di PostCom⁹⁴).⁹⁵

⁹¹ Raccomandazione 3/2014 del 6 novembre 2014 relativa all'ufficio postale di Grono.

⁹² Cifra III. 8b della raccomandazione 2/2018 del 25 gennaio 2018 relativa all'ufficio postale di Hirzel.

⁹³ Cfr. anche cifra III. 6 e IV. della raccomandazione 14/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice.

⁹⁴ RS 783.024.

⁹⁵ Cfr. anche raccomandazione 6/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Losanna 8 Bellevaux e raccomandazione 9/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Prez-vers-Noréaz.

V. Criteri di verifica per l'emanazione di raccomandazioni

5.1 Cognizione di PostCom

I criteri di verifica per l'emanazione di raccomandazioni sono disciplinati all'articolo 34 capoverso 5 OPO, secondo cui le decisioni della Posta non possono essere esaminate liberamente, bensì soltanto alla luce di determinati criteri.

- La Posta ha consultato le autorità del/i Comune/i interessato/i (art. 34 cpv. 1 e cpv. 5 lett. a OPO)?
- Si è cercata una soluzione di comune accordo (art. 34 cpv. 1 e cpv. 5 lett. a OPO)?
- Continuano a essere rispettati i requisiti di raggiungibilità di cui all'articolo 33 capoversi 4 e 5^{bis} e all'articolo 44 capoverso 1 OPO dopo la realizzazione della decisione della Posta Svizzera (art. 34 cpv. 6 lett. b OPO)?
- Dopo l'attuazione della decisione c'è ancora un ufficio postale all'interno della relativa regione di pianificazione (art. 33 cpv. 2 OPO)?
- La decisione della Posta tiene conto delle caratteristiche regionali (art. 34 cpv. 5 lett. c OPO)?

In base alla sua cognizione (competenza di verifica) PostCom non è in grado di valutare il contesto generale della chiusura di un ufficio postale. Nello specifico, non può decidere in merito all'opportunità di certi adeguamenti alla rete di uffici postali o, in generale, all'utilità dello sviluppo della rete. La procedura dinanzi a PostCom è un tentativo di conciliazione e non di creazione di una volontà politica. PostCom non può prendere in esame altri punti oltre a quelli sopra elencati.

Si tratta piuttosto di valutare, nel singolo caso, se la Posta si sia attenuta o meno alle prescrizioni di legge valide per la chiusura o il trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale. Dal punto di vista formale, in particolare, PostCom deve assicurare che il dialogo condotto dalla Posta con le autorità comunali sul futuro del servizio postale sia stato sufficiente. Sul piano sostanziale, invece, PostCom vigila sul fatto che la raggiungibilità sia garantita anche dopo aver attuato la decisione della Posta e che si sia tenuto sufficientemente conto delle caratteristiche regionali.⁹⁶

5.2 Perimetro di verifica di PostCom

5.2.1 Nessun controllo della redditività degli uffici postali

Nei confronti delle autorità comunali, all'avvio dei colloqui la Posta giustifica regolarmente la necessità di sottoporre l'ufficio postale a verifica o di intervenire con i dovuti provvedimenti con i volumi ridotti o in calo dell'ufficio postale e la sua redditività negativa. A quel punto, le autorità comunali chiedono spesso maggiori dettagli sui costi e sui ricavi dell'ufficio postale o cercano di individuare le cause della redditività insoddisfacente e le modalità con cui poterla migliorare.

Le disposizioni di legge sullo sviluppo della rete postale, tuttavia, non si basano sulla redditività degli uffici, bensì sull'erogazione di un servizio postale sotto forma di rete capillare di uffici e agenzie distribuiti in tutto il Paese (art. 33 ordinanza sulle poste). In altre parole, dal punto di vista legale la redditività sufficiente o insufficiente non è un criterio con cui stabilire la continuazione o la chiusura di un dato ufficio postale. La redditività di un ufficio postale non rientra tra i criteri che PostCom può verificare per emanare la sua raccomandazione ai sensi dell'articolo 34 capoverso 5 lettere a-c OPO,

⁹⁶ Cfr. nello specifico cifra III. 4 della raccomandazione 3/2020 del 30 gennaio 2020 relativa all'ufficio postale di Montfaucon, cifra III. 4 della raccomandazione 12/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Savosa.

per cui non può includerla nella sua valutazione nell'ambito di procedure secondo l'articolo 34 capoverso 5 OPO.⁹⁷

- a) La Posta non è tenuta a divulgare alle autorità comunali **dati sulla redditività dell'ufficio postale, la sua situazione finanziaria e la sua fruizione rispetto ad altri punti di accesso con servizio all'interno della regione**, essendo la redditività esclusa dai criteri di legge per lo sviluppo della rete di uffici postali.⁹⁸ Nella procedura di dialogo, tuttavia, la Posta condivide regolarmente con le autorità dei Comuni interessati i volumi degli ultimi anni suddivisi per versamenti, avvisi di ritiro, lettere e pacchi. Questi numeri rispecchiano il volume delle operazioni dell'ufficio postale. La condivisione di questi dati può aiutare le autorità comunali a comprendere meglio la necessità d'intervento manifestata dalla Posta.

I dati relativi a costi e ricavi, cifre d'affari e i documenti interni aziendali, ad es. su condizioni contrattuali in caso di locazioni di terzi, o relativi a investimenti necessari rientrano nel segreto d'affari della Posta⁹⁹

- b) I volumi dell'ufficio postale indicati dalla Posta non includono i **volumi dei clienti commerciali**: la Posta non imputa gli invii preaffrancati dei clienti commerciali ai volumi dell'ufficio postale presso il quale sono stati consegnati. In questo caso, infatti, la Posta applica una regola contabile per cui le operazioni effettuate per conto di clienti commerciali devono essere contabilizzate separatamente e agli uffici postali vengono accreditati unicamente i costi effettivi risultanti dalla gestione di tali operazioni per i suddetti clienti. Si tratta della medesima regola contabile che la Posta applica in virtù di prescrizioni della FINMA per l'esecuzione di pagamenti per conto di PostFinance SA. Essendo gli ordini dei clienti commerciali evasi nell'ambito di una catena di processi globale (presa in consegna, distribuzione e recapito), ha senso accreditare i relativi introiti non solo all'ufficio postale che si è occupato della presa in consegna. Ecco perché gli ordini dei clienti commerciali di un dato Comune non figurano nelle statistiche delle operazioni effettuate dalla clientela di quell'ufficio postale.¹⁰⁰
- c) La **riduzione degli orari di apertura** comporta regolarmente un calo delle operazioni cliente. A medio e lungo termine, quindi, non genera alcun miglioramento della redditività dell'ufficio postale. Spetta in ultima analisi alla Posta decidere quale sia, nel caso concreto, il procedimento corretto per sé stessa quale impresa e per il Comune interessato. PostCom non può sostituire la propria discrezionalità a quella della Posta.¹⁰¹
- d) La chiusura di un ufficio postale fa sì che parte della clientela ripieghi su uffici postali limitrofi, il che determina, presso questi ultimi, un incremento delle operazioni cliente (**aumento della cifra d'affari in seguito alla chiusura di uffici postali nei dintorni**). Nei casi sottoposti sinora all'esame da parte di PostCom, tale dinamica è risultata tuttavia modesta. Spesso si è registrato un lieve aumento per un certo periodo di tempo, seguito però da un nuovo calo delle operazioni cliente. Nei casi sinora valutati dalla Commissione, inoltre, l'aumento di queste ultime è risultato tendenzialmente contenuto: presso l'ufficio postale di Melchnau, ad esempio, la trasformazione dell'ufficio di Altbüron in un'agenzia postale ha comportato nel primo semestre un incremento di

⁹⁷ Cifra III. 11 della raccomandazione 11/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Melide, cifra III. 9 della raccomandazione 18/2021 del 9 dicembre 2021 relativa all'ufficio postale di Vitznau o cifra III. 4 della raccomandazione 22/2021 del 9 dicembre 2021 relativa all'ufficio postale di Glattfelden, cifra III. 3 della raccomandazione 4/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Develier e cifra III. 10 della raccomandazione 5/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Anières.

⁹⁸ Cifra III. 23 della raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Perly, cifra III. 18 della raccomandazione 1/2022 del 27 gennaio 2022 relativa all'ufficio postale di Wangen SZ, cifra III. 11 della raccomandazione 19/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Balerna.

⁹⁹ Cifra III. 3 della raccomandazione 3/2013 del 3 ottobre 2013 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁰⁰ Cifra III. 8 della raccomandazione 10/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Vitznau o cifra III. 6 della raccomandazione 1/2018 del 25 gennaio 2018 relativa all'ufficio postale di Crémines e cifra III. 10 della raccomandazione 12/2019 del 3 ottobre 2019 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁰¹ Cifra III. 5 della raccomandazione 1/2015 del 22 gennaio 2015 relativa all'ufficio postale di Lüchingen e cifra III. 9 della raccomandazione 7/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Anières.

5 operazioni cliente al giorno, equivalenti all'1,85%, seguito tuttavia da un appiattimento della curva nei mesi successivi.¹⁰²

- e) **Creazione di ulteriori spazi abitativi o superfici commerciali:** secondo le esperienze della Posta, anche una significativa crescita demografica in un dato Comune non comporta necessariamente un aumento sostanziale dei volumi dell'ufficio postale.¹⁰³
- f) **Partecipazione del Comune o di privati ai costi dell'ufficio postale:** per migliorare la redditività dell'ufficio postale, alcune autorità comunali (in un singolo caso persino un privato) propongono di partecipare personalmente ai suoi costi attraverso contributi diretti o una riduzione della pigione. La Posta respinge regolarmente tali iniziative per motivi di parità di trattamento tra i Comuni. PostCom approva questa prassi della Posta.¹⁰⁴

5.2.2 Nessuna intromissione nello sviluppo della rete della Posta

Sia l'articolo 33 capoverso 4 OPO (requisiti di raggiungibilità di uffici e agenzie postali) che l'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO (criterio della densità per regioni urbane e agglomerati) equiparano le agenzie agli uffici postali ai fini del calcolo della raggiungibilità e quindi dello sviluppo della rete di filiali. L'unico vincolo esplicito che il corpo normativo prevede a favore degli uffici postali è all'articolo 33 capoverso 2 OPO, secondo il quale in ogni regione di pianificazione la Posta deve gestire almeno un ufficio postale. In Svizzera esistono poco meno di 130 regioni di pianificazione, per cui il criterio minimo previsto dalla legge per gli uffici postali ammonta a circa 130 unità. L'articolo 44 OPO considera ai fini del calcolo della raggiungibilità l'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti e non l'accesso agli uffici postali. Poiché, secondo l'articolo 44 capoverso 1^{bis} OPO, nelle zone in cui è presente soltanto un'agenzia postale la Posta offre il servizio di pagamento in contanti al domicilio del cliente o in un altro modo appropriato, la trasformazione di uffici postali in agenzie postali o in servizio a domicilio non ha alcun impatto sul calcolo della raggiungibilità delle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti.

Con questi requisiti di raggiungibilità, la legge riconosce dunque alla Posta – all'articolo 33 capoverso 4, all'articolo 33 capoverso 5^{bis} e all'articolo 44 OPO – un ampio margine discrezionale per lo sviluppo della rete di punti di accesso con servizio. In altre parole, in virtù delle disposizioni di legge la Posta ha un'ampia libertà di decidere se soddisfare o meno i requisiti di raggiungibilità con uffici postali piuttosto che con agenzie postali. Non esiste alcuna base giuridica che consentirebbe a PostCom di sostituire la propria discrezionalità a quella della Posta. Ai fini di emanare la propria raccomandazione, tuttavia, PostCom verifica regolarmente che la Posta, nel decidere se chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia postale, abbia sufficientemente tenuto conto delle caratteristiche regionali (art. 34 cpv. 5 lett. c OPO). Tali riflessioni di fondo hanno condotto alla prassi illustrata di seguito.

¹⁰² Cifra III. 7 della raccomandazione 17/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Vitznau o cifra III. 4 della raccomandazione 9/2018 del 14 giugno 2018 relativa all'ufficio postale di Chardonne e cifra III. 20 della raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Perly.

¹⁰³ Cfr. ad es. cifra III. 7 e 10 della raccomandazione 8/2017 del 3 marzo 2017 relativa all'ufficio postale di Noville, cifra III. 10 della raccomandazione 1/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Avully, cifra III. 10 della raccomandazione 4/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Lumino.

¹⁰⁴ Cfr. cifra III. 12 della raccomandazione 10/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Vitznau, cifra III. 12 della raccomandazione 8/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Rickenbach LU, cifra III. 4 della raccomandazione 10/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Anières.

- a) Nell'ambito delle procedure ai sensi dell'articolo 34 OPO PostCom non si intromette nella **pianificazione della rete della Posta**.¹⁰⁵ Nelle procedure, tuttavia, la Commissione verifica regolarmente che la Posta, nel decidere se chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia postale, abbia sufficientemente tenuto conto delle caratteristiche regionali (art. 34 cpv. 5 lett. c OPO).
- b) Lo **sviluppo della rete di filiali** è compito della Posta. PostCom parte dal presupposto che, se volesse sostituire la propria discrezionalità a quella della Posta e sviluppare al posto di quest'ultima la rete di filiali in qualità di autorità di regolazione, essa prevaricherebbe le proprie competenze di legge. Soltanto nei casi in cui la Posta trascura palesemente le caratteristiche regionali di cui deve tenere conto, la Commissione raccomanda alla medesima di apportare le dovute correzioni.¹⁰⁶

Nel quadro delle disposizioni di legge in materia di sviluppo della rete, la Posta decide quali uffici postali sottoporre a verifica e quali invece mantenere a lungo termine, ponderando i pro e i contro delle diverse sedi e tenendo sufficientemente conto delle caratteristiche regionali.¹⁰⁷

- Nel dialogo con le autorità comunali la Posta non vuole mettere gli uffici postali gli uni contro gli altri. PostCom ha dimostrato di comprendere tale atteggiamento della Posta.¹⁰⁸
- Spetta alla Posta ponderare i pro e i contro delle varie ubicazioni, purché essa rispetti le prescrizioni di legge sulla rete di uffici postali in materia di raggiungibilità e tenga sufficientemente conto delle caratteristiche regionali.¹⁰⁹

- c) Con i requisiti di raggiungibilità di cui all'articolo 33 capoverso 4 e all'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO, la legge riconosce alla Posta ampia libertà di decidere se optare per uffici o agenzie postali. Negli agglomerati, essa potrebbe persino gestire soltanto agenzie postali, considerato che l'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO parla unicamente di punti di accesso con servizio. L'unico vincolo esplicito che il corpo normativo prevede a favore degli uffici postali è all'articolo 33 capoverso 2 OPO, secondo il quale in ogni regione di pianificazione la Posta deve gestire almeno un ufficio postale. PostCom parte dal presupposto che rientri nel margine di discrezionalità della Posta concentrare nei centri urbani la **rete di filiali negli agglomerati** e che essa andrebbe oltre i limiti fissati dal quadro giuridico se dovesse emettere una raccomandazione negativa in questi casi.¹¹⁰
- d) Non rientra nelle competenze di PostCom effettuare un **confronto incrociato tra l'ufficio postale in questione e altri uffici postali della regione**. Non vi è dubbio che la densità della rete di punti di accesso con servizio possa variare a seconda della regione. Determinante ai fini del giudizio di PostCom non è, alla luce della sua cognizione

¹⁰⁵ Cfr., per la pianificazione della rete presentata dalla Posta a metà 2017, cifra III. 4 della raccomandazione 17/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Vitznau o cifra III. 12 della raccomandazione 14/2019 del 5 dicembre 2019 relativa all'ufficio postale di Orvin.

¹⁰⁶ Cifra III. 7 della raccomandazione 21/2020 dell'8 ottobre 2020 relativa all'ufficio postale di Scherzingen, con rimando alla cifra III. 6 f. della raccomandazione 17/2020 del 27 agosto 2020 relativa all'ufficio postale di Canobbio, cfr. inoltre cifra III. 13 della raccomandazione 5/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Bironico.

¹⁰⁷ Cifra III. 6 della raccomandazione 13/2018 del 30 agosto 2018 relativa all'ufficio postale di Marthalen e cifra III. 12 della raccomandazione 14/2019 del 5 dicembre 2019 relativa all'ufficio postale di Orvin.

¹⁰⁸ Cifra III. 7 della raccomandazione 3/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁰⁹ Cifra III. 4 della raccomandazione 7/2018 del 3 maggio 2018 relativa all'ufficio postale di Puidoux e cifra III. 24 della raccomandazione 14/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Vitznau o cifra III. 14 della raccomandazione 20/2021 del 9 dicembre 2021 relativa all'ufficio postale di Eggersriet.

¹¹⁰ Cifra III. 6, in particolare lett. f della raccomandazione 17/2020 del 27 agosto 2020 relativa all'ufficio postale di Canobbio.

(competenza di verifica), un simile confronto, bensì il fatto che i requisiti di raggiungibilità previsti dalla OPO siano soddisfatti.¹¹¹

L'articolo 34 capoverso 1 OPO non obbliga la Posta a presentare alle autorità dei Comuni interessati cifre comparative di altri uffici postali.¹¹²

- e) Per legge la Posta non è tenuta a fornire **garanzie temporali sulla continuità di un ufficio postale**.¹¹³

5.2.3 Nessuna verifica delle decisioni aziendali della Posta

Ai sensi dell'articolo 34 capoverso 5 OPO, nelle sue raccomandazioni PostCom può esprimersi unicamente sulla chiusura o sul trasferimento di uffici o agenzie postali, ma non su altre decisioni aziendali della Posta. Vi sono due raccomandazioni di PostCom in tale contesto, che illustriamo qui di seguito.

- a) L'ufficio postale di Grono era uno dei sette uffici che per circa nove anni è stato gestito da imprenditori postali privati. L'offerta comprendeva servizi postali, traffico dei pagamenti e servizi finanziari della Posta. La gamma di servizi offerti era comparabile a quella degli uffici postali della Posta. Fino al 30 giugno 2014 gli imprenditori postali potevano addirittura accettare versamenti in contanti. Questo servizio ha poi dovuto essere tolto dall'offerta a seguito dell'intervento della FINMA. Visto e considerato il numero esiguo di imprenditori postali privati e il relativo onere contrattuale e amministrativo, la Posta ha deciso di abbandonare la forma di esercizio «imprenditore postale» e di convertirla in altre forme di esercizio. Nella sua raccomandazione, PostCom si è espressa unicamente in merito alla chiusura dell'ufficio postale di Grono e non all'**abbandono della forma di esercizio «imprenditore postale»**.¹¹⁴
- b) Sulla base del diritto vigente PostCom non può imporre di partecipare a un determinato modello di cooperazione (**partecipazione a un modello di cooperazione**). Gli obiettivi strategici con cui la Posta, nel periodo 2021-2024, intende stabilizzare la propria rete attraverso gli ulteriori ricavi derivanti dall'utilizzazione congiunta delle filiali in 800 punti di accesso rientrano nella cosiddetta strategia del proprietario, ai sensi dell'articolo 7 della legge sull'organizzazione della Posta. Quest'ultimo sancisce che sia il Consiglio federale a dover vigilare sul rispetto degli obiettivi strategici della Posta. PostCom non esamina, dal punto di vista delle caratteristiche regionali, questioni che rientrano nella sfera di competenza di altre autorità.¹¹⁵

5.3 Procedura di dialogo (art. 34 cpv. 5 lett. a OPO)

In caso di lacune nella procedura di dialogo, PostCom non giudica materialmente il dossier, bensì lo rinvia alla Posta con una raccomandazione relativa alle parti del dialogo da migliorare. PostCom emana una raccomandazione di tipo sostanziale sul trasferimento o sulla chiusura prevista dell'ufficio o dell'agenzia postale soltanto nel momento in cui il dialogo, a suo avviso, è avvenuto correttamente.¹¹⁶

¹¹¹ Cifra III. 24 della raccomandazione 14/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice.

¹¹² Cfr. ad es. cifra III. 6 della raccomandazione 4/2016 del 23 giugno 2016 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹¹³ Cifra III. 20 della raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Perly e cifra III. 11 della raccomandazione 7/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Croix-de-Rozon.

¹¹⁴ Cifra III. 1 della raccomandazione 3/2014 del 6 novembre 2014 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹¹⁵ Cifra III. 18 della raccomandazione 20/2021 del 9 dicembre 2021 relativa all'ufficio postale di Eggersriet.

¹¹⁶ Raccomandazione 3/2014 del 6 novembre 2014 relativa all'ufficio postale di Grono, raccomandazione 5/2016 del 23 giugno 2016 relativa all'ufficio postale di Emmetten, raccomandazione 10/2016 del

La prassi adottata da PostCom relativamente ai requisiti del dialogo tra la Posta e le autorità comunali è illustrata in dettaglio al precedente punto I.

16 settembre 2016 relativa all'ufficio postale di Noville e raccomandazione 12/2016 del 6 ottobre 2016 relativa alla procedura di dialogo con l'ufficio postale di Niederwil.

5.4 Raggiungibilità (Art. 34 cpv. 5 lett. b OPO)

5.4.1 Prescrizioni giuridiche per il calcolo della raggiungibilità di uffici e agenzie postali

Ogni anno la Posta calcola la raggiungibilità di uffici e agenzie postali nei Cantoni ai sensi dell'articolo 33 capoverso 4 OPO e secondo l'articolo 23 capoverso 3 LPO e l'articolo 60 OPO ne comunica i valori per ciascun Cantone all'interno del resoconto annuale all'attenzione di PostCom. PostCom pubblica i valori di raggiungibilità all'interno del proprio rapporto annuale, scaricabile dal proprio sito.¹¹⁷

Il metodo per misurare la raggiungibilità di uffici e agenzie postali viene certificato da un organo indipendente e approvato da PostCom (art. 33 cpv. 6 e cpv. 7 OPO). La decisione 19/2019 del 5 dicembre 2019 di PostCom relativa all'approvazione del metodo e degli strumenti di misurazione della raggiungibilità di uffici e agenzie postali è pubblicata sul sito di PostCom.¹¹⁸

Una regolamentazione analoga è prevista per la misurazione dell'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti (art. 44 cpv. 2 e cpv. 3 OPO). Sul proprio sito l'UFCOM pubblica informazioni dettagliate ed esaurienti circa l'adempimento del mandato di servizio universale dal punto di vista dell'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti.¹¹⁹

5.4.2 Definizione degli orari di apertura dei punti di accesso con servizio

Secondo l'articolo 33 capoverso 3 OPO, nel definire gli orari di apertura al pubblico la Posta tiene conto delle esigenze locali della popolazione e dell'economia. Nelle sue raccomandazioni PostCom non verifica tuttavia, sulla base dell'articolo 34 capoverso 5 OPO, se in passato la Posta abbia fissato gli orari di apertura di un dato ufficio postale in violazione delle disposizioni dell'articolo 33 capoverso 3 OPO. Anche se così fosse, si potrebbe soltanto concludere che la Posta è eventualmente (cor)responsabile della redditività negativa dell'ufficio postale. Poiché la redditività non è un criterio per lo sviluppo della rete di uffici postali, una simile constatazione non avrebbe alcun influsso sulla legittimità o meno della chiusura di quell'ufficio e quindi neanche sulla raccomandazione di PostCom. Nella sua prassi, PostCom parte pertanto costantemente dal presupposto che non possa verificare tale aspetto.¹²⁰

In diversi casi, tuttavia, PostCom ha raccomandato alla Posta di stabilire gli orari di apertura delle agenzie postali previste come soluzione sostitutiva in maniera tale che anche chi lavora possa ritirarvi eventuali invii¹²¹, o di adottare altri provvedimenti che consentano il ritiro di invii da parte dei lavoratori.¹²² Nell'emanare tali raccomandazioni PostCom si avvale della competenza ai sensi dell'articolo 34 capoverso 5 lettera c OPO di verificare che la Posta abbia tenuto sufficientemente conto delle caratteristiche regionali.

¹¹⁷ [Rapporti annuali - Commissione federale delle poste PostCom \(admin.ch\)](#).

¹¹⁸ [Decisioni - Commissione federale delle poste PostCom \(admin.ch\)](#).

¹¹⁹ [Adempimento del mandato di servizio universale nel 2021 \(admin.ch\)](#). Cfr. a livello generale anche cifra III. 8 della raccomandazione 14/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice.

¹²⁰ Cifra III. 2 e 7 della raccomandazione 4/2016 del 23 giugno 2016 relativa all'ufficio postale di Veysonnaz, cifra III. 8 della raccomandazione 9/2019 del 29 agosto 2019 relativa a Muzzano e cifra III. 10 della raccomandazione 17/2019 del 5 dicembre 2019 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹²¹ Cifra III. 15 f. e IV. a della raccomandazione 4/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Claro e cifra III. 4-14 e IV. della raccomandazione 5/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice.

¹²² Cifra III. 11 e 13 della raccomandazione 15/2020 del 27 agosto 2020 relativa all'ufficio postale di Fontenais.

5.4.3 Verifica del rispetto dei requisiti di raggiungibilità

- a) Ai fini della verifica di cui all'articolo 34 capoverso 5 lettera b in combinato disposto con l'articolo 33 capoverso 2, capoverso 4 e capoverso 5^{bis} OPO, PostCom si basa di norma sul **resoconto annuale** della Posta per stabilire se il requisito di raggiungibilità degli uffici e delle agenzie postali sia stato rispettato.¹²³
- b) Soltanto se, in seguito a circostanze particolari, vi fosse in via eccezionale la possibilità che nel corso dell'anno non siano stati raggiunti i criteri di raggiungibilità previsti dalla OPO, PostCom effettua **ulteriori accertamenti**.¹²⁴
- c) L'adempimento dei requisiti di raggiungibilità viene verificato **di prassi** per ogni raccomandazione di PostCom. Non occorre che vi sia una contestazione da parte di un'autorità comunale.
- d) I **valori di raggiungibilità** vengono calcolati **per Cantone** e non per Comune, località o regione.¹²⁵ L'articolo 33 capoverso 4 OPO stabilisce che il 90 per cento della popolazione residente permanente di un Cantone debba poter 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. Se la Posta adempie ai requisiti di raggiungibilità previsti per il Cantone, è irrilevante – dal punto di vista dell'articolo 33 capoverso 4 OPO – che uno o più abitanti di un Comune non riescano a raggiungere un ufficio o un'agenzia postale nell'arco di 20 o 30 minuti: il suddetto articolo 33 non dice che il 100 per cento dei residenti deve poter raggiungere un punto di accesso con servizio nell'arco di 20 o 30 minuti.¹²⁶
- e) Ai fini del calcolo della raggiungibilità le agenzie postali sono equiparate agli uffici postali.¹²⁷
- f) **Definizione di regioni urbane e agglomerati da parte della statistica federale:** gli agglomerati a cui fa riferimento l'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO sono predefiniti dalla statistica federale e non possono essere stabiliti arbitrariamente,¹²⁸ come si evince dal testo dell'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO e dal rapporto esplicativo dell'UFCOM.¹²⁹
- L'Ufficio federale di statistica UST definisce le regioni urbane e gli agglomerati nel rapporto esplicativo «Raum mit städtischem Charakter 2012» (UST, 2014) (disponibile in lingua tedesca), alla cui pagina 19 figura un elenco degli agglomerati.¹³⁰
- g) **Criterio di un ufficio postale per regione di pianificazione:** PostCom verifica che nella regione di pianificazione in questione vi sia almeno un ufficio postale (art. 33 cpv. 2 OPO).

¹²³ Cifra III. 12 della raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Perly.

¹²⁴ Cifra III. 11 della raccomandazione 9/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Prez-vers-Noréaz e cifra III. 5 della raccomandazione 10/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Vuisternens-devant-Romont

¹²⁵ Cifra III. 10 della raccomandazione 8/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹²⁶ Cifra III. 12 della raccomandazione 9/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Prez-vers-Noréaz e cifra III.15 della raccomandazione 14/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice.

¹²⁷ Art. 33 cpv. 4 e cpv. 5^{bis} OPO; cifra III. 5 della raccomandazione 2/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹²⁸ Cifra III. 5-7 della raccomandazione 17/2019 del 5 dicembre 2019 relativa all'ufficio postale di Rensens, cifra III. 7 della raccomandazione 22/2020 dell'8 ottobre 2020 relativa all'ufficio postale di Oberägeri, cifra III. 14 della raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Perly e cifra III. 13 della raccomandazione 12/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Savosa.

¹²⁹ Pag. 5 del rapporto esplicativo dell'UFCOM del 30 novembre 2018 sulla modifica dell'ordinanza sulle poste concernente nuovi requisiti di raggiungibilità; pubblicato sul sito di PostCom all'indirizzo https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht_Postverordnung-neue-Ereichbarkeitsvorgaben_20181130_IT.pdf

¹³⁰ Pubblicato all'indirizzo <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/temi-trasversali/analisi-territoriali.assetdetail.349558.html>.

- h) **Verifica dei requisiti di raggiungibilità delle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in base a un parere dell'UFCOM:** per la verifica della raggiungibilità delle prestazioni nel servizio del traffico dei pagamenti, PostCom si avvale di un parere dell'UFCOM (art. 44 cpv. 1 OPO).

5.5 Sufficiente considerazione delle caratteristiche regionali (art. 34 cpv. 5 lett. c OPO)

Nella propria prassi, sinora in quasi tutte le raccomandazioni negative e nella maggior parte delle riserve e delle condizioni poste a vincolo di raccomandazioni affermative PostCom si è basata sull'articolo 34 capoverso 5 lettera c OPO. Il concetto di «caratteristiche regionali» è un costrutto giuridico indeterminato. Il rapporto esplicativo concernente l'ordinanza sulle poste non definisce a titolo definitivo cosa s'intenda con «caratteristiche regionali». Nella sua versione tedesca, lo si evince dall'uso del condizionale e della congiunzione «bspw.»: «*Regionale Gegebenheiten könnten beispielsweise die Anzahl Verbindungen mit öffentlichen Verkehrsmitteln pro Tag oder die Dauer der Abwicklung des Postgeschäfts sein.*» (versione italiana: «[...] tiene conto delle caratteristiche regionali come, per esempio, il numero di collegamenti giornalieri dei trasporti pubblici o la durata del disbrigo di un servizio postale»).¹³¹

5.5.1 Tempo impiegato per il disbrigo di un servizio postale

Secondo il rapporto esplicativo del DATEC del 29 agosto 2012 concernente l'ordinanza sulle poste¹³², le caratteristiche regionali potrebbero essere, «per esempio, il numero di collegamenti giornalieri dei trasporti pubblici o la durata del disbrigo di un servizio postale». Oltre a verificare il rispetto delle prescrizioni generali in materia di raggiungibilità ai sensi della OPO, in ciascun singolo caso PostCom chiarisce anche, dal punto di vista delle caratteristiche regionali, quali possibilità abbiano gli abitanti del Comune di recarsi in uffici postali presenti nei dintorni e in che misura, nel caso concreto, sia effettivamente necessario recarvisi.

Tale verifica, volta ad accertare che l'accesso agli uffici postali presenti nei dintorni sia ancora sufficiente, va distinta da quella precedentemente citata al punto 5.4 relativa all'adempimento dei requisiti di raggiungibilità di cui agli articoli 33 e 44 OPO. Dal punto di vista delle caratteristiche regionali, il tempo impiegato per il viaggio si calcola sempre a partire dall'ufficio postale del Comune interessato e non dal singolo domicilio, visto che in questo caso non si tratta del calcolo della raggiungibilità ai sensi degli articoli 33 e 44 OPO, che viene effettivamente svolto per le singole economie domestiche. Ai fini della prassi si è deciso di calcolare il tempo impiegato per il viaggio in base all'ufficio postale del Comune interessato, in maniera tale che il calcolo sia identico in tutti i dossier e che non vi siano possibilità di manipolazione. Nel verificare la raggiungibilità degli uffici postali nei dintorni non si tratta dunque di effettuare un secondo calcolo della raggiungibilità a livello locale, bensì – come si afferma nel succitato rapporto esplicativo concernente la OPO – di accertare che continui a esservi un accesso adeguato agli uffici postali nei dintorni. A tale proposito si considerano, oltre al mero tempo di viaggio, anche altri fattori.

- a) **Considerazione del tempo esatto impiegato per il disbrigo di un servizio postale:** nei casi in cui vi sono pochi collegamenti con i mezzi pubblici, si calcola il tempo esatto impiegato per il disbrigo di un servizio postale (incluso il viaggio di andata e ritorno).

¹³¹ Pubblicato sul sito di PostCom all'indirizzo <https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht-Postverordnung-I-20120829.pdf>.

¹³² Pubblicato sul sito di PostCom all'indirizzo <https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht-Postverordnung-I-20120829.pdf>.

Anche il numero di collegamenti con i mezzi pubblici e la raggiungibilità dell'ufficio postale di sabato sono rilevanti.

- In merito alla chiusura dell'ufficio postale di Grandvillard con il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva, la raccomandazione emanata da PostCom è stata contraria: in settimana ci sarebbe stato un solo collegamento con i mezzi pubblici all'ufficio postale più vicino di Epagny. Il tempo impiegato per il disbrigo di un servizio postale (incluso il viaggio di andata e ritorno) sarebbe stato di circa 2 ore e ½. Di sabato, invece, non c'era modo di raggiungere l'ufficio postale di Epagny con i mezzi pubblici.¹³³
 - In merito alla chiusura dell'ufficio postale di Engi con il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva, la raccomandazione emanata da PostCom è stata favorevole. In quel caso il tempo impiegato per il disbrigo di un servizio postale presso l'ufficio di Schwanden (incluso il viaggio di andata e ritorno) era di 1 ora e ½. Nel pomeriggio c'erano altri due collegamenti, per cui il tempo impiegato scendeva a 1 ora. Le corse per Schwanden sono grosso modo a cadenza oraria, mentre per Elm, dove c'è un'agenzia postale, sono all'incirca ogni mezz'ora.¹³⁴
 - In merito alla chiusura dell'ufficio postale di Bellelay con il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva, la raccomandazione emanata da PostCom è stata favorevole. In quel caso il tempo impiegato per il disbrigo di un servizio postale presso l'ufficio di Tavannes (incluso il viaggio di andata e ritorno) era di 1 ora e ½. In settimana, al pomeriggio c'erano tre collegamenti e di sabato un collegamento con i mezzi pubblici.¹³⁵
 - In merito alla chiusura dell'ufficio postale di Fontenais con il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva, PostCom ha emanato una raccomandazione affermativa con una riserva/condizione, dal momento che il tempo impiegato per il disbrigo di un servizio postale presso l'ufficio di Porrentruy 1 (incluso il viaggio di andata e ritorno) nel giorno di sabato, pari a circa 2 ore, è stato ritenuto eccessivo (**raggiungibilità degli uffici postali di sabato**).¹³⁶ In settimana, invece, c'erano diversi collegamenti, per cui il tempo impiegato (incluso il viaggio di andata e ritorno) era pari a soli 40 minuti circa. Vi erano due collegamenti all'ora.
 - In merito alla chiusura dell'ufficio postale di Croix-de-Rozon con il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva, la raccomandazione emanata da PostCom è stata favorevole. In quel caso, il tempo impiegato per il disbrigo di un servizio postale presso l'ufficio di Carouge (incluso il viaggio di andata e ritorno) variava tra poco meno di un'ora (in caso di collegamento favorevole) e un massimo di 1 ora e ½ in caso di collegamento sfavorevole. In media, per il disbrigo di un servizio postale presso l'ufficio di Carouge occorreva all'incirca 1 ora e ¼ (incluso il viaggio di andata e ritorno), calcolata dall'ufficio postale di La Croix-de-Rozon. In settimana, durante gli orari di apertura dell'ufficio postale di Carouge c'erano due collegamenti con i mezzi pubblici all'ora, che diventavano quattro negli orari di punta.¹³⁷
- b) Nella sua valutazione PostCom tiene conto della **durata del tragitto a piedi** alla successiva fermata dei mezzi pubblici e dalla fermata all'ufficio postale di destinazione. Un tragitto a piedi di un chilometro è stato giudicato problematico.¹³⁸

¹³³ Cifra III. 4 della raccomandazione 3/2015 del 7 maggio 2015 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹³⁴ Cifra III. 3 della raccomandazione 5/2015 del 27 agosto 2015 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹³⁵ Cifra III. 4 della raccomandazione 8/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹³⁶ Cifra III. 11 e 13 della raccomandazione 15/2020 del 27 agosto 2020 relativa all'ufficio postale di Fontenais.

¹³⁷ Cifra III. 15 e 16 della raccomandazione 7/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Croix-de-Rozon.

¹³⁸ Cifra III. 9 e IV. della raccomandazione 1/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Trélex.

5.5.2 Funzione di centro dell'ufficio postale

La funzione di centro di un ufficio postale rientra nelle caratteristiche regionali di cui la Posta deve tenere conto nella sua decisione. Anche PostCom la considera nella propria valutazione. La conferma della funzione di centro di un ufficio postale, tuttavia, non comporta necessariamente una raccomandazione contraria alla Posta; in una seconda fase si procede a verificare che, con la soluzione sostitutiva prevista e la restante rete di punti di accesso con servizio, la Posta stia tenendo sufficientemente conto delle caratteristiche regionali. Nei casi sottostanti è stata sì confermata la funzione di centro dell'ufficio postale in questione, tuttavia PostCom è pure giunta alla conclusione che, con un'agenzia come soluzione sostitutiva, la Posta avesse tenuto sufficientemente conto delle caratteristiche regionali.¹³⁹

- I volumi estremamente esigui di un ufficio postale possono parlare a sfavore della sua funzione di centro, nonostante vi siano altre caratteristiche regionali che lo supportino.¹⁴⁰
- Se la maggioranza dei Comuni circostanti ha optato per una soluzione di comune accordo con la Posta o ha rinunciato ad adire PostCom, quest'ultima rispetta il consenso raggiunto tra la Posta e i Comuni circostanti, interpretando le soluzioni di comune accordo con i Comuni limitrofi come una conferma del fatto che la Posta abbia tenuto sufficientemente conto delle esigenze dei Comuni circostanti con la soluzione sostitutiva prevista, vale a dire l'agenzia postale, e – per quanto riguarda la funzione di centro – che abbia considerato in misura sufficiente le caratteristiche regionali.¹⁴¹

5.5.3 Considerazione delle circostanze concrete nel singolo caso

PostCom verifica sempre nel caso specifico le caratteristiche regionali, includendo nella propria valutazione le circostanze concrete presenti sul posto. Con ciò s'intendono, ad esempio, il numero di località / quartieri all'interno di un Comune politico, il numero di abitanti o di economie domestiche interessati, le dimensioni del Comune, la tipologia e il numero di attività commerciali e di occupati in un dato Comune o di residenti che lavorano fuori sede ecc. Nella valutazione vengono considerati, ad esempio, anche il numero di punti di accesso con servizio presenti in una data regione, la caratterizzazione della regione nel piano direttore cantonale e così via.¹⁴²

PostCom considera tuttavia soltanto le caratteristiche regionali che hanno un nesso con il servizio postale. Aspetti di politica regionale, ad esempio risultanti da una fusione tra

¹³⁹ Cifra III. 5 della raccomandazione 12/2018 del 30 agosto 2018 relativa all'ufficio postale di Wiedlisbach, cifra III. 14 della raccomandazione 14/2019 del 5 dicembre 2019 relativa all'ufficio postale di Orvin, cifra III. 9 della raccomandazione 16/2020 del 27 agosto 2020 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁴⁰ Cifra III. 6 della raccomandazione 2/2020 del 30 gennaio 2020 relativa all'ufficio postale di Movelier e cifra III. 25 della raccomandazione 9/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Prez-vers-Noréaz.

¹⁴¹ Cifra III. 4 della raccomandazione 17/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Melchnau e cifra III. 10 della raccomandazione 7/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁴² Cfr. ad es. cifra III. 3 e 7 della raccomandazione 8/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Bellelay, cifra III. 2 della raccomandazione 9/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Boécourt, cifra III. 5 della raccomandazione 10/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Vitznau, cifra III. 2 della raccomandazione 11/2015 del 10 dicembre 2015 relativa all'ufficio postale di Pfyn, cifra III. 2 della raccomandazione 1/2016 del 4 marzo 2016 relativa all'ufficio postale di Epauvillers, cifra III. 4 della raccomandazione 3/2016 del 6 maggio 2016 relativa all'ufficio postale di Le Brassus, cifra III. 4 della raccomandazione 4/2016 del 23 giugno 2016 relativa all'ufficio postale di Veysonnaz, cifra III. 1 della raccomandazione 3/2017 del 24 gennaio 2017 relativa all'ufficio postale di St. Stephan, cifra III. 9 della raccomandazione 19/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Balerna, cifra III. 10 della raccomandazione 10/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Vitznau o cifra III. 13 della raccomandazione 18/2020 del 27 agosto 2020 relativa all'ufficio postale di Orselina.

Comuni, non rappresentano caratteristiche regionali rilevanti per il servizio postale ai sensi dell'articolo 34 capoverso 5 lettera c OPO.¹⁴³

a) **Circostanze geografiche particolari:**

- Nella raccomandazione 2/2015 del 10 febbraio 2015 relativa all'ufficio postale di Ramsen, tra le caratteristiche regionali rientrava, secondo PostCom, la situazione particolare dello Steinerzipfel: lo Steinerzipfel, che occupa un territorio di circa 25 km², è uno dei tre versanti della regione di confine circondata dalla Germania. PostCom ha deciso di rivolgere alla Posta una raccomandazione contraria, dal momento che con la chiusura dell'ufficio postale di Ramsen e il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva tutta l'area di confine a nord-ovest di Stein am Rhein sarebbe stata coperta unicamente dal servizio a domicilio.¹⁴⁴
- Tra le peculiarità regionali rientrava, secondo PostCom, il fatto che nella regione di Buochs i tre Comuni sul Lago dei Quattro Cantoni Beckenried, Emmetten e Seelisberg fossero situati tra il lago e le montagne. Via terra sono raggiungibili soltanto da ovest, passando per Stans e Buochs. Viste queste specificità regionali, PostCom ha raccomandato alla Posta di verificare se – nell'ottica di una pianificazione generale per questa regione – nei tre Comuni non fosse necessario avere almeno un ufficio postale. Prima di procedere alla chiusura dell'ufficio di Emmetten bisognava attendere la definizione di una pianificazione regionale, al fine di non pregiudicare l'esito della medesima.¹⁴⁵
- Tra le peculiarità regionali PostCom ha considerato che, nel Comune di St-Stephan, il territorio comunale copre un'area di oltre 60 km² e si estende su una lunghezza di oltre 10 km. Vi è una forte dispersione degli insediamenti e varie economie domestiche non hanno una distribuzione a domicilio. La linea ferroviaria passa fuori dal comprensorio insediativo, per cui dalla propria abitazione è generalmente necessario percorrere un tragitto più lungo per raggiungere una delle tre stazioni. A St. Stephan la quota di abitazioni secondarie case supera il 30 per cento. Poiché in genere le abitazioni secondarie non sono coperte dalla distribuzione a domicilio, ma sono servite da un impianto di cassette delle lettere centrale, i turisti non possono beneficiare del servizio a domicilio. PostCom ha pertanto considerato che, dal punto di vista delle caratteristiche regionali, il servizio a domicilio non sia la soluzione ideale per St. Stephan. D'altra parte, dal 2013 non si riesce a trovare un partner d'agenzia in quel Comune. Essendo i volumi dell'ufficio postale di St. Stephan esigui, PostCom ha ritenuto che fosse sproporzionato esigere dalla Posta che continuasse a gestire l'ufficio di St. Stephan finché non si fosse trovato un partner d'agenzia nel Comune. PostCom ha pertanto raccomandato alla Posta di mitigare gli effetti della chiusura dell'ufficio postale di St. Stephan e l'introduzione del servizio a domicilio come soluzione sostitutiva con una serie di provvedimenti volti a tenere sufficientemente conto delle caratteristiche regionali particolari.¹⁴⁶

b) **Rilevanza dei confini cantonali:** nella verifica delle caratteristiche regionali i confini cantonali non hanno alcuna rilevanza particolare.¹⁴⁷

c) **Dimensioni del bacino di utenza dell'ufficio postale, numero di abitanti e numero di residenti che lavorano fuori dal Comune:** le dimensioni del bacino d'utenza dell'ufficio postale, il numero di abitanti e il numero di residenti che lavorano fuori dal Comune

¹⁴³ Cifra III. 5 della raccomandazione 19/2016 del 8 dicembre 2016 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁴⁴ Cfr. in particolare cifra III. 5 f.

¹⁴⁵ Cifra III. 7 della raccomandazione 5/2016 del 23 giugno 2016 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁴⁶ Cifra III. 11 e IV. della raccomandazione 1/2020 del 30 gennaio 2020 relativa all'ufficio postale di St. Stephan.

¹⁴⁷ Cifra III. 13 della raccomandazione 20/2021 del 9 dicembre 2021 relativa all'ufficio postale di Eggersriet.

hanno portato a una raccomandazione contraria circa la chiusura dell'ufficio postale di Ollon e il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva.¹⁴⁸

- d) In un caso, in cui la Posta gestiva un'agenzia postale ciascuna in due località aventi rispettivamente 660 e 1430 abitanti, PostCom ha negato uno **svantaggio ai danni di aree periferiche**.¹⁴⁹

5.5.4 Prassi sulla soluzione sostitutiva dell'agenzia postale

- a) In linea di principio la **scelta del partner d'agenzia compete alla Posta**, che ne verifica i presupposti aziendali necessari per garantire l'esercizio dell'attività di agenzia.

Secondo l'articolo 34 capoverso 5 OPO, PostCom non ha la competenza per verificare di volta in volta la scelta del partner d'agenzia compiuta dalla Posta, né di visionare le cifre d'affari del partner. Ciò che controlla è, dal punto di vista delle caratteristiche regionali, l'idoneità dei locali del partner d'agenzia (ossia, ad esempio, la posizione, gli orari di apertura o il tipo di azienda) all'esercizio di un'agenzia postale.¹⁵⁰

Soltanto nel caso in cui la scelta del partner designato non tenga sufficientemente conto delle caratteristiche regionali PostCom ha la competenza per emanare una raccomandazione in merito.¹⁵¹ In un altro caso, in cui per via delle caratteristiche regionali la Posta avrebbe avuto la possibilità di cercare un'agenzia più accessibile a persone con disabilità motorie, PostCom ha respinto la chiusura dell'ufficio postale e la proposta dell'agenzia designata quale soluzione sostitutiva.¹⁵²

In un altro caso PostCom ha espresso una serie di riserve a tutela della riservatezza¹⁵³ o ha raccomandato di adottare provvedimenti per migliorare l'accessibilità dell'agenzia postale a persone con disabilità motorie.¹⁵⁴

- b) **Criteri per la scelta del partner d'agenzia**

- PostCom accoglie di buon grado il fatto che la Posta applichi criteri standard su tutto il territorio nazionale per la scelta dei partner d'agenzia e per l'indennizzo finanziario delle prestazioni d'agenzia.¹⁵⁵
- **Ammontare dell'indennizzo a favore del partner d'agenzia:** l'importo dell'indennizzo riconosciuto al partner d'agenzia non può essere verificato da PostCom.¹⁵⁶
- Non si applica il presupposto per cui l'attività principale del partner d'agenzia debba presentare dei **parallelismi rispetto all'erogazione di servizi postali**.¹⁵⁷
- PostCom è favorevole al fatto che la Posta, nella scelta del partner d'agenzia, badi alla **sostenibilità della soluzione d'agenzia**. Si ritiene opportuno che la Posta

¹⁴⁸ Cifra III. 1, 3 e 7 della raccomandazione 15/2016 dell'8 dicembre 2016 relativa all'ufficio postale di Ollon VD.

¹⁴⁹ Cifra III. 13 della raccomandazione 9/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Emmetten.

¹⁵⁰ Cifra III. 6 della raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁵¹ Cifra III. 30 della raccomandazione 2/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice.

¹⁵² Cifra III. 10 segg e cifra IV. della raccomandazione 20/2020 del 27 agosto 2020 relativa all'ufficio postale di Friburgo 2 Bourg.

¹⁵³ Cifra III. 5 e IV. della raccomandazione 17/2018 del 6 dicembre 2018 relativa all'ufficio postale di Roche.

¹⁵⁴ Cifra III. 15 f e IV. a della raccomandazione 4/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Claro e cifra III. 14 e cifra IV. a della raccomandazione 5/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Camorino.

¹⁵⁵ Cifra III. 9 della raccomandazione 3/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Borex e cifra III. 5 della raccomandazione 8/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Savagnier.

¹⁵⁶ Cifra III. 6 della raccomandazione 23/2017 del 7 dicembre 2017 relativa all'ufficio postale di Vitznau o cifra JU.

¹⁵⁷ Cifra III. 25 della raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Perly.

scelga possibilmente un'azienda ben radicata all'interno del Comune.¹⁵⁸

- La Posta richiede che un'agenzia postale abbia determinati **orari di apertura minimi**. È logico che, nell'interesse della propria clientela, la Posta insista su tale requisito, dal momento che le agenzie postali sono punto di ritiro degli invii con avviso di ritiro.¹⁵⁹ Se gli orari di apertura sono relativamente brevi, ai sensi dell'articolo 33 capoverso 3 in combinato disposto con l'articolo 34 capoverso 5 lettera c OPO PostCom raccomanda alla Posta di intervenire in maniera tale che gli orari di apertura stabiliti consentano anche a chi lavora di ritirare invii presso queste agenzie postali.¹⁶⁰
- Secondo i dati della Posta, le agenzie possono **chiudere per ferie** solo in via eccezionale, ossia quando si tratta di un'azienda a conduzione familiare senza personale dipendente. In questo caso, infatti, le ferie possono essere percepite soltanto chiudendo temporaneamente l'attività. Se in un dato luogo non vi sono altri partner disponibili, la Posta autorizza le ferie aziendali solo in via eccezionale. A tale proposito precisa che si confronta con le autorità. Le ferie aziendali vengono sancite in un apposito complemento al contratto. Durante le ferie gli invii con avviso di ritiro possono essere ritirati presso la filiale più vicina. Il recapito della corrispondenza, invece, rimane invariato. Anche le buche delle lettere ubicate presso il partner vengono svuotate normalmente.¹⁶¹
- PostCom verifica che la Posta rispetti le prescrizioni della LPO in materia di **accessibilità delle agenzie postali a persone con disabilità motorie**. A tal fine si avvale anche della propria competenza nella verifica delle caratteristiche regionali. Laddove la Posta, viste le caratteristiche regionali, avrebbe avuto la possibilità di cercare un'agenzia più accessibile a persone con disabilità motorie, PostCom ha respinto la chiusura dell'ufficio postale e la proposta dell'agenzia designata quale soluzione sostitutiva.¹⁶² PostCom ha emesso una raccomandazione negativa in un caso in cui, come partner d'agenzia, era stato designato un bar accessibile soltanto tramite due scalini.¹⁶³ PostCom ha raccomandato di adottare i provvedimenti necessari al fine di migliorare l'accessibilità dell'agenzia alle persone con disabilità motorie.¹⁶⁴
- L'ordinanza sulle poste non contiene disposizioni che impongano la presenza di **parcheggi** davanti a un'agenzia postale (o a un ufficio postale). Se in un dato Comune vi sono più aziende che potrebbero fungere da partner d'agenzia, la disponibilità di parcheggi può eventualmente essere uno dei criteri in base al quale scegliere il partner.¹⁶⁵ Poiché negli spazi rurali l'utilizzo dell'automobile è spesso la norma, dal punto di vista delle caratteristiche regionali PostCom considera entro certi limiti nella propria valutazione anche la raggiungibilità di uffici e agenzie postali con il proprio mezzo di trasporto privato (con relative possibilità di parcheggio). La verifica a cura di PostCom, tuttavia, è principalmente di natura postale e non può richiamare l'articolo 34 capoverso 5 lettera c OPO come base legale per obbligare

¹⁵⁸ Cifra III. 12 della raccomandazione 11/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁵⁹ Cifra III. 9 della raccomandazione 3/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁶⁰ Cifra III. 14 e cifra IV. b della raccomandazione 4/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Claro e cifra III. 14 e cifra IV. b della raccomandazione 5/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Camorino.

¹⁶¹ Cifra III. 6 della raccomandazione 23/2017 del 7 dicembre 2017 relativa all'ufficio postale di Les Genevez.

¹⁶² Cifra III. 10 segg e cifra IV. della raccomandazione 20/2020 del 27 agosto 2020 relativa all'ufficio postale di Friburgo 2 Bourg.

¹⁶³ Cifra III. 5 della raccomandazione 6/2018 del 23 marzo 2018 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁶⁴ Cifra III. 15 f e IV. a della raccomandazione 4/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Claro e cifra III. 14 e cifra IV. a della raccomandazione 5/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Camorino.

¹⁶⁵ Cifra III. 26 della raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Perly e cifra III. 12 della raccomandazione 22/2021 del 9 dicembre 2021 relativa all'ufficio postale di Anières.

la Posta, al fine di integrare un'agenzia postale in un negozio al dettaglio preesistente, a creare nuovi parcheggi, definire piani di mobilità o adottare altri provvedimenti di moderazione del traffico.¹⁶⁶

- c) Qualora un partner cessi l'attività di agenzia, la Posta deve trovare una nuova soluzione per garantire il servizio all'interno del comprensorio interessato. Per questa fattispecie l'articolo 34 capoverso 1 OPO prevede che la Posta consulti i Comuni interessati e cerchi di trovare con loro una soluzione di comune accordo. Nel caso in cui non si giunga a una soluzione consensuale, i Comuni interessati hanno 30 giorni di tempo dalla comunicazione della decisione della Posta per adire PostCom. In caso di **chiusura o trasferimento di un'agenzia postale**, la OPO riconosce dunque alle autorità dei Comuni interessati i **medesimi diritti** di quelli previsti in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio postale.¹⁶⁷
- d) Secondo le indicazioni della Posta esistono vari provvedimenti che possono essere adottati per tutelare la **riservatezza nelle agenzie postali**: la Posta si occupa di formare il personale d'agenzia e lo affianca nei primi giorni d'introduzione al lavoro. La formazione include un blocco specifico sul segreto postale e sul trattamento delle informazioni confidenziali. Il personale d'agenzia – al pari di tutti i collaboratori della Posta – è vincolato al segreto postale. La sua violazione viene punita e può comportare una sanzione. Il personale d'agenzia è tenuto a tutelare tutti gli invii postali e tutti i giustificativi delle operazioni effettuate nel traffico dei pagamenti, al fine di impedirne l'accesso o la presa visione da parte di terzi. Per quanto riguarda gli invii con avviso di ritiro (lettere e pacchi) in agenzia, sono previste prescrizioni speciali:
- le lettere raccomandate lasciate in agenzia ai fini del ritiro devono essere conservate sotto chiave, di norma in un cassetto con la serratura nell'armadietto posizionato direttamente accanto alla cassa del partner d'agenzia;
 - i pacchi pronti per il ritiro devono essere conservati in un locale non accessibile a terzi, di norma il magazzino del partner d'agenzia. Se c'è poco spazio, i pacchi in giacenza possono essere tenuti anche accanto alla cassa o al modulo della Posta, tuttavia in modo tale che non siano direttamente visibili alla clientela;
 - oltre all'assistenza fornita a livello operativo dall'ufficio postale responsabile, sono previsti controlli periodici da parte di diversi organi della Posta.¹⁶⁸
- e) **Obbligo di entrare nel negozio del partner d'agenzia**: il fatto che i clienti della Posta debbano entrare nel negozio del partner d'agenzia per il disbrigo dei servizi postali è irrilevante e non comporta alcun obbligo d'acquisto.¹⁶⁹
- f) **Esigenze dei turisti / proprietari di abitazioni secondarie**: dal punto di vista dei requisiti del servizio postale, PostCom è dell'avviso che le esigenze di coloro che frequentano una data località durante le vacanze o nel fine settimana non debbano essere messe sullo stesso piano di quelle della popolazione residente. Questi turisti, infatti, possono effettuare le operazioni per le quali ci si deve recare in un ufficio postale anche nel loro Comune di domicilio. Generalmente un'agenzia postale è in grado di soddisfare le esigenze dei turisti e dei proprietari di abitazioni secondarie case altrettanto bene quanto un ufficio postale, essendovi tutti i servizi postali regolarmente richiesti. L'unica eccezione sono i versamenti in contanti, che non possono essere effettuati in agenzia. Si tratta tuttavia di un servizio che dovrebbe essere richiesto principalmente dalla popolazione residente e dai commercianti locali. Viceversa i turisti approfittano degli orari di apertura prolungati dell'agenzia postale e del fatto che possono abbinare il disbrigo

¹⁶⁶ Cifra III. 9 della raccomandazione 13/2018 del 30 agosto 2018 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁶⁷ Cifra III. 8 della raccomandazione 3/2016 del 6 maggio 2016 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁶⁸ Cfr. a livello generale cifra III. 7 della raccomandazione 11/2016 del 6 ottobre 2016 relativa all'ufficio postale di Welschenrohr e cifra III. 7 della raccomandazione 23/2017 del 7 dicembre 2017 relativa all'ufficio postale di Les Genevez.

¹⁶⁹ Cifra III. 7 della raccomandazione 19/2016 dell'8 dicembre 2016 relativa all'ufficio postale di Bilten.

di servizi postali alla spesa.¹⁷⁰ Diverso sarebbe se la Posta volesse introdurre un servizio a domicilio in un Comune turistico, dove l'assenza di un punto di accesso pubblico potrebbe rappresentare un problema.¹⁷¹

¹⁷⁰ Cifra III. 10 della raccomandazione 2/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Laax.

¹⁷¹ Cifra III. 6 della raccomandazione 7/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Cheyres.

5.5.5 Prassi sulla soluzione sostitutiva del servizio a domicilio

a) Criteri per valutare se la soluzione sostitutiva del servizio a domicilio sia in linea con le caratteristiche regionali

Negli anni passati il servizio a domicilio veniva utilizzato principalmente come soluzione efficace per i Comuni più piccoli, in particolare per i cosiddetti «insediamenti sparsi». ¹⁷² Oggi se ne fa ricorso sempre più spesso, come soluzione sostitutiva all'ufficio postale, anche nei Comuni più grandi con svariate migliaia di abitanti, laddove la Posta non riesca a trovare un partner d'agenzia. Alla luce di questa evoluzione PostCom, visto l'obbligo di considerare le «caratteristiche regionali» ai sensi dell'articolo 34 capoverso 5 lettera c OPO, ha sviluppato una serie di criteri con cui stabilire i presupposti per acconsentire alla chiusura di un ufficio postale e all'introduzione del servizio a domicilio come soluzione sostitutiva anche nei Comuni più grandi. ¹⁷³

Oltre ai criteri sinora sempre considerati, come le dimensioni del Comune (numero di abitanti e di posti di lavoro), la distanza e il tempo impiegato per raggiungere altri punti di accesso con servizio (cfr. in merito il precedente punto 5.3.3), la rilevanza del punto di accesso per il Comune e la regione ecc., PostCom distingue tra i Comuni in cui esiste ancora un'**infrastruttura per i beni di prima necessità** e quelli in cui non vi sono più possibilità d'acquisto in loco. Se gli abitanti devono spostarsi in un altro Comune per acquistare i beni di prima necessità, di norma anche nei Comuni più grandi sono da considerarsi rispettate le caratteristiche regionali se la Posta non dovesse più offrire punti di accesso con servizio in quel determinato luogo.

- La presenza di un'infrastruttura per i beni di prima necessità che consenta l'acquisto di tali prodotti all'interno del Comune è stata confermata nelle raccomandazioni Forel (Lavaux), Trélex, Prangins e St-Sulpice. ¹⁷⁴
- La presenza di un'infrastruttura sufficiente per i beni di prima necessità è stata invece negata nelle raccomandazioni Borex, Develier, Croix-de-Rozon, Savagnier, Prez e Vuisternens-devant-Romont. ¹⁷⁵

b) Contenuto della raccomandazione in caso di rigetto del servizio a domicilio

- Prassi fino al 2020: se, una volta valutate tutte le circostanze, PostCom giungeva alla conclusione che la soluzione sostitutiva del servizio a domicilio non era idonea a un dato Comune, essa emanava una raccomandazione negativa in merito alla chiusura dell'ufficio postale con il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva. PostCom non acconsentiva alla chiusura dell'ufficio postale con il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva e sollecitava la Posta a continuare la ricerca di un partner d'agenzia. PostCom raccomandava alla Posta di chiudere l'ufficio postale soltanto una volta che fosse riuscita a sostituirlo con un'agenzia presente nel Comune. In queste raccomandazioni PostCom si riservava di concedere alla Posta, trascorsi almeno due anni, la possibilità di riprendere in esame l'introduzione del

¹⁷² Cifra III. 4 della raccomandazione 5/2015 del 27 agosto 2015 relativa all'ufficio postale di Engi.

¹⁷³ Cfr. in particolare raccomandazione 25/2020 del 10 dicembre 2020 relativa all'ufficio postale di Forel [Lavaux], raccomandazione 1/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Trélex, raccomandazione 2/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Prangins e raccomandazione 3/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Borex.

¹⁷⁴ Raccomandazione 25/2020 del 10 dicembre 2020 relativa all'ufficio postale di Forel [Lavaux], raccomandazione 1/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Trélex, raccomandazione 2/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Prangins e cifra III. 26 f. e 32 della raccomandazione 14/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice.

¹⁷⁵ Cifra III. 13 della raccomandazione 3/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Borex, cifra III. 12 segg. della raccomandazione 4/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Develier, cifra III. 18 segg. della raccomandazione 7/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Croix-de-Rozon, cifra III. 19 f. della raccomandazione 8/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Savagnier, cifra III. 23 f. della raccomandazione 9/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Prez-vers-Noréaz e cifra III. 13 f. della raccomandazione 10/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Vuisternens-devant-Romont.

servizio a domicilio qualora, nonostante la ricerca di un partner d'agenzia, non fossero emerse possibilità concrete per una simile soluzione.¹⁷⁶ Avendo PostCom emanato una raccomandazione negativa, in questi casi la Posta doveva riaprire il dialogo con l'autorità comunale se, dopo due anni, voleva riprendere in esame l'introduzione del servizio a domicilio.

- Differenziazione della prassi a partire dal 2021: come in precedenza, PostCom non acconsente alla chiusura dell'ufficio postale con il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva e sollecita la Posta a continuare la ricerca di un partner d'agenzia. PostCom raccomanda alla Posta di chiudere l'ufficio postale soltanto una volta che lo si può sostituire con un'agenzia presente nel Comune.

Nella raccomandazione 1/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Trélex, 2/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Prangins e 14/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di St-Sulpice, PostCom ha ridotto la durata minima per la ricerca di un partner d'agenzia da due anni a un anno. D'ora in avanti, inoltre, in queste raccomandazioni PostCom ha previsto che, una volta trascorsa questa durata minima, la Posta possa considerare l'introduzione del servizio a domicilio senza dover riaprire il dialogo con le autorità dei Comuni interessati. Con la riduzione del termine e la semplificazione dell'iter per la Posta, si è tenuto conto della durata del dialogo e della procedura dinanzi a PostCom.

- Nella decisione relativa alla chiusura di un ufficio postale con il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva, la Posta generalmente si dichiara disponibile a riprendere in esame una soluzione d'agenzia se entro i due anni successivi all'introduzione del servizio a domicilio dovesse trovare un partner. In questi casi PostCom raccomanda regolarmente alla Posta di non porsi limiti temporali alla possibilità di esaminare un partenariato, qualora all'interno della regione dovesse presentarsi l'opportunità di realizzare un'agenzia postale (**rinuncia a porre un limite temporale alla verifica di una soluzione d'agenzia**).¹⁷⁷

c) **Considerazione particolare delle economie domestiche prive di distribuzione a domicilio in caso di introduzione del servizio a domicilio**

Se come soluzione sostitutiva viene introdotto il servizio a domicilio, le economie domestiche senza distribuzione a domicilio non possono beneficiare di questo servizio. In tal caso si opta spesso per il recapito in casella presso l'ufficio postale – un servizio che, in caso di chiusura di quest'ultimo, viene anch'esso sospeso. Se a quel punto la posta viene recapitata in una casella presso l'ufficio postale più vicino, non di rado il tragitto e le tempistiche per ritirarla si allungano notevolmente. Qualora si opti per il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva, per la Posta è importante capire se nell'area servita dall'ufficio postale vi siano economie domestiche prive di distribuzione a domicilio. Eventualmente PostCom condiziona una raccomandazione positiva al soddisfacimento di determinate riserve¹⁷⁸ oppure (alla luce di altre caratteristiche regionali particolari) ne emana una negativa.¹⁷⁹

Spesso, in una regione vi sono economie domestiche coperte dalla distribuzione a domicilio, nonostante per legge non ne abbiano diritto. In caso di introduzione del servizio a domicilio come soluzione sostitutiva alla chiusura dell'ufficio postale, la Posta rinuncia

¹⁷⁶ Cifra IV. della raccomandazione 15/2016 dell'8 dicembre 2016 relativa all'ufficio postale di Ollon, cifra IV. della raccomandazione 3/2017 del 24 gennaio 2017 relativa all'ufficio postale di St. Stephan, cifra IV. della raccomandazione 25/2020 del 10 dicembre 2020 relativa all'ufficio postale di Forel [Lavaux].

¹⁷⁷ Cfr. in particolare cifra IV. della raccomandazione 4/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Develier o cifra IV. della raccomandazione 5/2015 del 27 agosto 2015 relativa all'ufficio postale di Engi.

¹⁷⁸ Cifra III. 7 f. e IV. della raccomandazione 8/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Bellelay.

¹⁷⁹ Cifra III. 6 della raccomandazione 3/2017 del 24 gennaio 2017 relativa all'ufficio postale di St. Stephan.

per tre anni ad apportare modifiche alla distribuzione a domicilio per le economie domestiche interessate.¹⁸⁰

5.5.6 Prassi relativa a offerte di appoggio / altri aspetti della soluzione sostitutiva

- a) La **designazione del punto di ritiro per gli invii con avviso di ritiro** rientra nella sfera di competenza della Posta. PostCom rispetta questa decisione della Posta.¹⁸¹ In caso di dubbi in merito all'eventualità che un altro ufficio postale possa essere più idoneo come punto di ritiro degli invii con avviso di ritiro, PostCom raccomanda alla Posta di esaminare la questione e decidere d'intesa con le autorità del Comune interessato.¹⁸²
- b) Se la soluzione sostitutiva è un'agenzia postale, PostCom pone regolarmente la riserva per cui la Posta deve valutare la necessità di **caselle postali**. In caso di bisogno comprovato, la Posta è tenuta a installare in un punto centrale un impianto di caselle postali di grandezza adeguata con orario di fine distribuzione alle 9.00.¹⁸³
- c) Ai sensi dell'articolo 14 capoverso 5 lettera b della legge sulle poste, la Posta garantisce una rete capillare di punti di accesso in tutto il Paese. Quest'ultima comprende, tra l'altro, **buche delle lettere pubbliche** in quantità sufficiente, di cui almeno una per località. Se in una data località la buca delle lettere viene eliminata in seguito alla chiusura o al trasferimento dell'ufficio postale, in quella località la Posta provvede a installarne una in un punto centrale.¹⁸⁴
- d) Particolare attenzione va prestata alle **esigenze delle aziende**.
 - Se necessario, vanno previsti un **punto clienti commerciali senza servizio e/o soluzioni convenienti per il prelievo di denaro contante**.¹⁸⁵
 - Qualora vi fossero molte aziende nel Comune, PostCom raccomanda anche in caso di introduzione del servizio a domicilio come soluzione sostitutiva di valutare l'**installazione di un impianto di cassette postali centrale con orario di fine distribuzione alle 9.00**, affinché gli esercenti possano ritirare la loro posta al mattino. In alternativa a questi ultimi, la Posta può distribuire la corrispondenza gratuitamente all'inizio del giro di recapito.¹⁸⁶ In un caso particolare PostCom ha raccomandato alla Posta (sempre con il servizio a domicilio come soluzione sostitutiva) di definire una **strategia per la gestione dei clienti commerciali** e, in caso di comprovato bisogno, di installare nella zona industriale un impianto di cassette postali con recapito garantito entro le ore 9.00.¹⁸⁷
 - In caso di chiusura di un ufficio postale, se necessario la Posta concorda con i clienti commerciali **soluzioni individuali**, cosa che tuttavia non è tenuta a fare prima an-

¹⁸⁰ Cifra III. 6 e IV. della raccomandazione 3/2017 del 24 gennaio 2017 relativa all'ufficio postale di St. Stephan.

¹⁸¹ Cifra III. 5 della raccomandazione 8/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Bellelay.

¹⁸² Cifra III. 9 e IV. della raccomandazione 1/2021 del 18 marzo 2021 relativa all'ufficio postale di Trélex.

¹⁸³ Cfr. ad es. cifra III. 10 della raccomandazione 10/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Vitznau, cifra III. 9 della raccomandazione 20/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Rodi-Fiesso e cifra III. 10 della raccomandazione 1/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁸⁴ Cifra III. 5 della raccomandazione 10/2017 del 4 maggio 2017 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁸⁵ Cifra IV. della raccomandazione 10/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Vitznau, cifra IV. della raccomandazione 19/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Balerna, cifra IV. della raccomandazione 2/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Laax GR, cifra IV. della raccomandazione 15/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Schattdorf e cifra III. 10 segg. e IV. della raccomandazione 21/2021 del 9 dicembre 2021 relativa all'ufficio postale di Bettlach.

¹⁸⁶ Cifra III. 7 della raccomandazione 10/2017 del 4 maggio 2017 relativa all'ufficio postale di Gingins.

¹⁸⁷ Cifra III. 11 e cifra IV. della raccomandazione 10/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Manno.

cora che venga comunicata la decisione al Comune. Poiché tra la decisione di chiudere un ufficio postale e la sua esecuzione possono di norma trascorrere svariati mesi, è possibile che nel frattempo le condizioni cambino. Ecco perché non avrebbe senso contattare precedentemente tutti i clienti commerciali.¹⁸⁸

- Con il **concetto di «soluzione sostitutiva»** s'intendono le soluzioni alternative per il pubblico, ossia agenzie postali e servizio a domicilio, e non eventuali soluzioni individuali pattuite con i clienti commerciali.¹⁸⁹
- e) La decisione relativa alla messa in funzione di un **Postomat** si basa su criteri di mercato e viene presa da PostFinance SA.¹⁹⁰

5.5.7 Limitazione della sfera di competenza di PostCom rispetto alla competenza di altre autorità

In linea di principio PostCom non verifica il rispetto di disposizioni che rientrano nella sfera di competenza di altre autorità.

- a) Nella propria valutazione la Commissione non considera eventuali questioni di **sicurezza della circolazione**. Queste ultime sono oggetto d'esame e decisione da parte delle rispettive autorità competenti.¹⁹¹
- b) L'eventuale peggioramento della mobilità nei pressi di un ufficio o un'agenzia postale in seguito a un **maggiore volume di traffico** non va affrontato in primo luogo con provvedimenti di natura postale, bensì con misure di tipo urbanistico.¹⁹² La legislazione contiene prescrizioni in materia di raggiungibilità degli uffici e delle agenzie postali con i mezzi pubblici, di cui spetta a PostCom verificarne l'adempimento. PostCom effettua dunque una verifica principalmente di natura postale e non può richiamare l'articolo 34 capoverso 5 lettera c OPO come base legale per obbligare la Posta, ad esempio al fine di integrare un'agenzia postale in un negozio al dettaglio preesistente, a creare nuovi parcheggi, definire piani di mobilità o adottare altri provvedimenti di moderazione del traffico.¹⁹³
- c) Le raccomandazioni di PostCom si riferiscono unicamente agli aspetti postali del provvedimento previsto (ad es. trasformazione di un ufficio postale in agenzia) e non ad eventuali altri aspetti legati alla realizzazione della soluzione sostitutiva in questione (ad es. il **rispetto delle prescrizioni sancite dal diritto edilizio o direttive sugli orari di apertura**). PostCom non ha la competenza di verificare se la Posta rispetti o meno le prescrizioni del diritto edilizio né si esprime in merito. Qualora l'integrazione di un'agenzia postale in un negozio partner dovesse comportare, ad esempio, un cambio di destinazione d'uso, sono le autorità cantonali o comunali competenti, e non PostCom, che devono verificare tale aspetto (ad es. la questione della conformità alla zona) sulla base del diritto cantonale o comunale determinante.¹⁹⁴

¹⁸⁸ Cifra III. 6 della raccomandazione 4/2017 del 3 marzo 2017 relativa all'ufficio postale di Sion 3 Hôpital Régional.

¹⁸⁹ Cifra III. 6 della raccomandazione 4/2017 di marzo 2017 relativa all'ufficio postale di Sion 3 Hôpital Régional.

¹⁹⁰ Cifra III. 6 della raccomandazione 12/2015 del 10 dicembre 2015 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁹¹ Cifra III. 17 della raccomandazione 26/2020 del 10 dicembre 2020 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁹² Cifra III. 6 della raccomandazione 6/2015 del 27 agosto 2015 relativa all'ufficio postale di Langenthal 2 Löwenplatz.

¹⁹³ Cifra III. 9 della raccomandazione 13/2018 del 30 agosto 2018 relativa all'ufficio postale di Marthalen.

¹⁹⁴ Cifra III. 9 della raccomandazione 13/2018 del 30 agosto 2018 relativa all'ufficio postale di Marthalen.

La richiesta delle autorizzazioni necessarie (ad es. permesso di costruzione o autorizzazione all'apertura di sabato) compete alla Posta.¹⁹⁵

Nell'emanare le proprie raccomandazioni PostCom parte dal presupposto che la Posta chiuda l'ufficio postale in questione soltanto nel momento in cui c'è la garanzia che la soluzione sostitutiva prevista possa essere realizzata.¹⁹⁶

- d) Eventuali **misure di protezione in caso di pandemia** rientrano tra i compiti della Posta legati alla gestione della rete postale. PostCom non può verificare tale aspetto in base all'articolo 34 capoverso 5 OPO al fine di emanare la propria raccomandazione.¹⁹⁷ La verifica del rispetto delle prescrizioni d'igiene spetta alle autorità competenti e non a PostCom.¹⁹⁸
- e) La Posta non è tenuta considerare gli effetti della chiusura di un ufficio postale sulla **pianificazione cantonale del territorio** e PostCom non ha la competenza per verificare tali aspetti nell'ambito delle proprie raccomandazioni.¹⁹⁹

5.5.8 Principi giuridici generali

- a) **Base legale per la chiusura degli uffici postali:** le prescrizioni inerenti allo sviluppo della rete di uffici e agenzie postali da parte della Posta (sviluppo della rete) sono rette da una base sancita dalla legge (art. 14 cpv. 5 LPO) e una a livello di ordinanza (art. 33 e art. 44 OPO). Le basi giuridiche sono sufficientemente chiare e non sussistono lacune legislative.²⁰⁰
- b) **Principio di divisione dei poteri:** un Comune ha sostenuto il fatto che la regolamentazione di cui all'articolo 34 capoverso 7 OPO, secondo la quale la Posta – tenendo conto della raccomandazione di PostCom – decide in via definitiva se chiudere o trasferire l'ufficio o l'agenzia postale in questione, violi il principio della divisione dei poteri. Questo «corso delle istanze» non sarebbe democratico, avendo la Posta facoltà di decidere per proprio conto. La regolamentazione contenuta nella OPO, secondo cui la Posta decide in via definitiva se chiudere o trasferire l'ufficio o l'agenzia postale in questione in base alla raccomandazione di PostCom o ha facoltà di emanare «solo» raccomandazioni, si basa sulla legge (art. 22 cpv. 2 lett. f LPO) e rispecchia il fatto che la Posta, quale società anonima di diritto speciale, si assume la responsabilità d'impresa.²⁰¹ Non sussiste pertanto alcuna violazione del principio di divisione dei poteri. La chiusura di un ufficio postale non rappresenta peraltro una controversia giuridica ai sensi dell'articolo 29a Cost., dal momento che non si tratta di un diritto individuale.²⁰²

Da una valutazione effettuata da PostCom nel 2014 è risultato che sino ad allora la Posta aveva attuato, laddove possibile, tutte le raccomandazioni di PostCom o dell'autorità precedente, la Commissione Uffici postali.²⁰³ Alla luce di una nuova valutazione condotta nel 2022 si è appurato che la Posta – a parte un'eccezione – ha attuato anche tutte le raccomandazioni di PostCom emanate dal 2013 in poi (<https://www.postcom.admin.ch/it/servizio-universale/chiusura-trasformazione-di-uffici-postali-o-agenzie>).

¹⁹⁵ Cifra III. 17 della raccomandazione 12/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Savosa, cifra III. 10 della raccomandazione 20/2021 del 9 dicembre 2021 relativa all'ufficio postale di Eggersriet e cifra III. 8 della raccomandazione 12/2019 del 3 ottobre 2019 relativa all'ufficio postale di Comano.

¹⁹⁶ Cifra III. 7 della raccomandazione 18/2016 del 8 dicembre 2016 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁹⁷ Cifra III. 17 della raccomandazione 12/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Savosa.

¹⁹⁸ Cifra III. 8 della raccomandazione 21/2020 del 8 ottobre 2020 relativa all'ufficio postale di Anières.

¹⁹⁹ Cifra III. 7 della raccomandazione 3/2016 del 6 maggio 2016 relativa all'ufficio postale di Le Brassus.

²⁰⁰ Cifra III. 7 della raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Auvernier, cifra III. 5 segg. della raccomandazione 12/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Bôle e cifra III. 8 della raccomandazione 8/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Savagnier.

²⁰¹ Cifra III. 13 della raccomandazione 10/2015 del 15 ottobre 2015 relativa all'ufficio postale di Anières.

²⁰² Kommentar BV, Giovanni-Biaggini, 2ª edizione, 2017, N 6 sull'art. 29a.

²⁰³ Cfr. in merito rapporto annuale di PostCom 2014, pag. 14, pubblicato sul sito di PostCom (<https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/rapporti-annuali>).

- c) **Buona fede (protezione della buona fede):** in caso di chiusura di un ufficio postale, la Posta informa regolarmente le autorità comunali e la popolazione in merito ai punti di accesso con servizio disponibili nelle immediate vicinanze. Se successivamente dovesse chiudere uno di questi punti, non si è in presenza di una violazione del principio di buona fede, dal momento che di prassi la Posta non fa promesse alle autorità comunali e alla popolazione sul mantenimento di tali punti di accesso. PostCom comprende bene il fatto che le autorità comunali presuppongano in buona fede che i punti di accesso in questione vengano mantenuti e continuino a essere a disposizione degli abitanti della regione per il disbrigo dei loro servizi postali. Vista la costante evoluzione della rete di punti di accesso con servizio su tutto il territorio nazionale, tuttavia, le autorità comunali non devono fare affidamento sul fatto che tutti gli uffici postali nelle vicinanze rimangano in essere anche in futuro.²⁰⁴

²⁰⁴ Cifra III. 4 della raccomandazione 11/2019 del 3 ottobre 2019 relativa all'ufficio postale di Anières, cifra III. 6 della raccomandazione 3/2019 del 29 agosto 2019 relativa all'ufficio postale di Fahrwangen e cifra III. 3.1 e 3.3 della raccomandazione 9/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Emmetten.

VI. Dopo l'emanazione della raccomandazione da parte di PostCom

6.1 Comunicazione della raccomandazione

La raccomandazione di PostCom viene trasmessa per iscritto ai **Comuni interessati** (nella loro lingua) e **alla Posta Svizzera SA**. Una copia viene spedita per conoscenza ai Cantoni interessati e all'UFCOM.

6.2 Pubblicazione della raccomandazione

Ai sensi dell'articolo 11 del regolamento interno di PostCom²⁰⁵, tutte le raccomandazioni vengono pubblicate sul suo sito.²⁰⁶

6.3 Decisione definitiva della Posta

Tenendo conto della raccomandazione di PostCom, la Posta decide in via definitiva se chiudere o trasferire l'ufficio o l'agenzia postale in questione (art. 34 cpv. 7 OPO). qualora abbia tenuto conto solo in parte o per nulla delle raccomandazioni di PostCom, la Posta è tenuta a motivarlo nella decisione definitiva all'attenzione dei Comuni. PostCom riceve dalla Posta una copia di tale decisione definitiva.

6.4 Impossibilità di ricorso

Non esistono rimedi giuridici contro questa decisione della Posta e contro la raccomandazione di PostCom.²⁰⁷

6.5 Impossibilità di riesame delle raccomandazioni emanate da PostCom

Non vi è alcun diritto di chiedere un riesame delle raccomandazioni di PostCom.²⁰⁸

²⁰⁵ RS 783.024.

²⁰⁶ <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/raccomandazioni>.

²⁰⁷ Sentenza del Tribunale amministrativo federale A-6351/2017 del 26 aprile 2018

²⁰⁸ Cifra 2 della decisione 14/2020 del 23 giugno 2020 all'attenzione del Comune di Milvignes.

Indirizzo per la corrispondenza di PostCom

Commissione federale delle poste PostCom
Monbijoustrasse 51A
3003 Berna.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a: www.postcom.admin.ch o al n. di tel. 058 46 250 94.

Berna, 7 dicembre 2022

La presidente

Il responsabile del segretariato
specializzato

Anne Seydoux-Christe

Dr. Michel Noguet

Allegato:

- 1 Basi legali
- 2 Schema della procedura
- 3 Elenco delle abbreviazioni

Allegato 1

1 Basi legali

Art. 33 OPO Raggiungibilità

1 La Posta gestisce una rete capillare di uffici e agenzie postali in tutto il Paese.

2 In ogni regione di pianificazione deve esserci almeno un ufficio postale.

3 Nel definire gli orari di apertura al pubblico, la Posta tiene conto delle esigenze locali della popolazione e dell'economia.

4 La rete di uffici e agenzie postali 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.

5 Per servizio a domicilio s'intende la presa in consegna presso il mittente di invii postali di cui all'articolo 29 capoversi 1 lettera a e 2 lettera a.

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

6 ...

7 ...

8 ...

9 ...

Art. 34 Procedura in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale

1 Almeno sei mesi prima di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia, la Posta consulta le autorità dei Comuni interessati. Si adopera per trovare una soluzione di comune accordo.

2 La Posta informa il servizio cantonale competente circa l'avvio dei colloqui e l'esito della procedura.

3 In assenza di una soluzione di comune accordo, le autorità dei Comuni interessati possono adire PostCom entro 30 giorni dalla notificazione della decisione della Posta.

4 La PostCom conduce una procedura di conciliazione tra la Posta e le autorità dei Comuni in questione. Può invitare i servizi interessati ad una trattativa e dare ai Cantoni interessati la possibilità di prendere posizione.

5 Una volta adita, PostCom rivolge entro sei mesi una raccomandazione alla Posta. Nel far ciò, verifica se:

- a. la Posta si è attenuta a quanto previsto nel capoverso;
- b. sono soddisfatti i requisiti di raggiungibilità di cui agli articoli 33 e 44; e
- c. la decisione della Posta tiene conto delle caratteristiche regionali.

⁶ La procedura è gratuita.

⁷ Tenendo conto della raccomandazione di PostCom, la Posta decide in via definitiva se chiudere o trasferire l'ufficio o l'agenzia postale in questione.

⁸ La Posta non può chiudere né trasferire l'ufficio o l'agenzia postale prima che sia stata notificata la raccomandazione di PostCom.

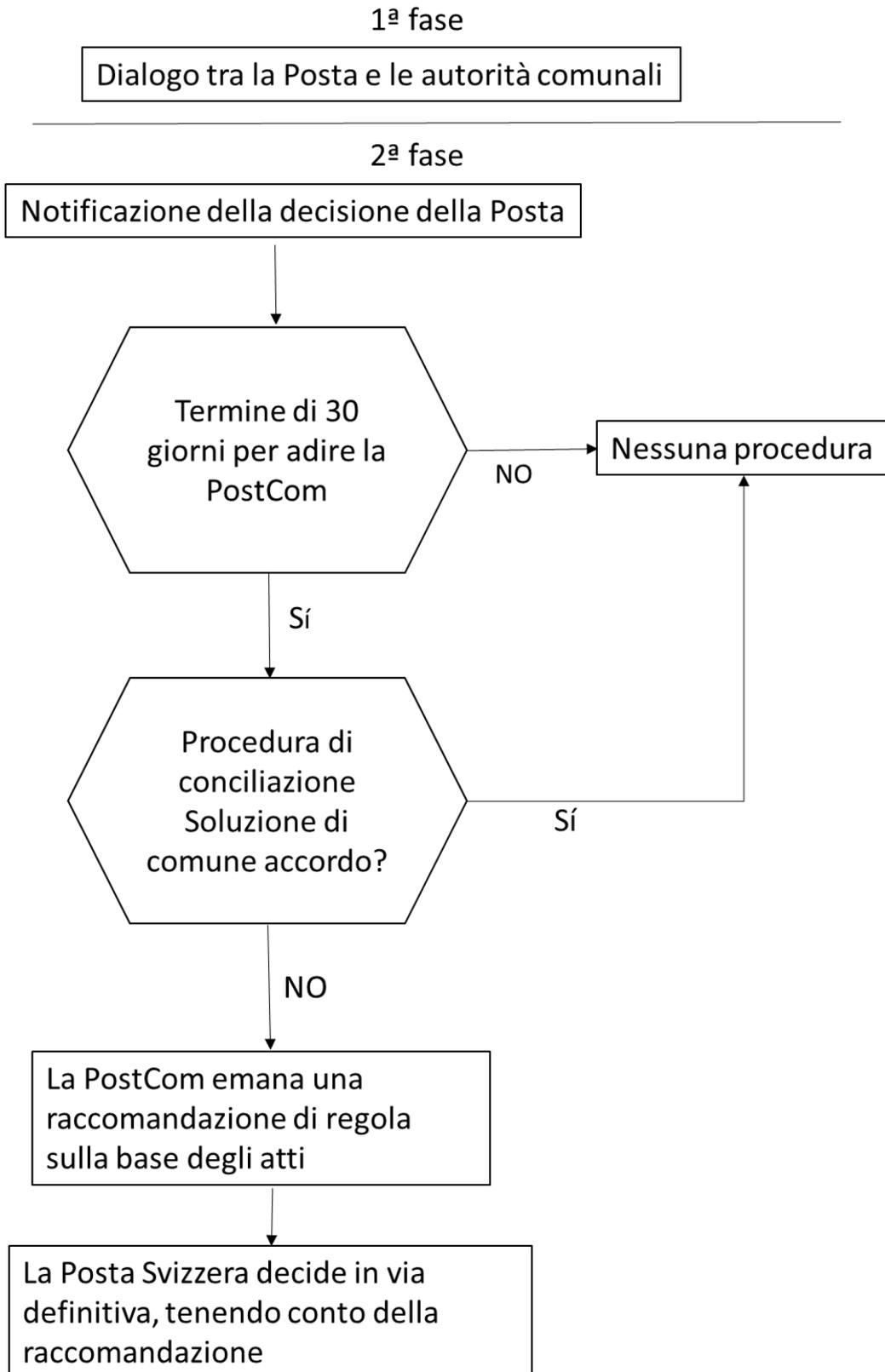
Art. 44 OPO Accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti

¹ L'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti è adeguato se il 90 per cento della popolazione residente permanente di un Cantone può accedere nell'arco di 20 minuti, a piedi o con i mezzi pubblici, alle prestazioni di cui all'articolo 43 capoverso 1 lettere c-e.¹

^{1bis} In zone in cui vi è unicamente un'agenzia postale, la Posta offre il servizio di pagamento in contanti al domicilio del cliente o in un altro modo appropriato.

Allegato 3

Schema della procedura secondo l'articolo 34 OPO



Elenco delle abbreviazioni

cpv.	Capoverso
art.	Articolo
LTras	Legge federale sul principio di trasparenza dell'amministrazione (legge sulla trasparenza LTras, RS 152.3)
lett.	Lettera
ad es.	Ad esempio
Cost.	Costituzione federale
CEDU	Convenzione europea dei diritti dell'uomo CEDU
LPO	Legge sulle poste del 17 dicembre 2010 (LPO; RS 783.0)
PostCom	Commissione federale delle poste
RS	Raccolta sistematica del diritto federale
cfr.	Confronta
OPO	Ordinanza sulle poste del 29 agosto 2012 (OPO; RS 783.01)
PA	Legge federale sulla procedura amministrativa PA; RS 172.021)
Cifra	Cifra