



Obiettivi strategici (2024–2027) della Commissione federale delle poste PostCom

Mandato e scopo

La Commissione federale delle poste (PostCom) svolge in maniera indipendente i compiti conferitile, conformemente alla legislazione postale. La PostCom provvede affinché un servizio postale universale di qualità sia accessibile a tutti i gruppi della popolazione, in tutte le regioni del Paese e controlla il suo finanziamento. Osserva l'evoluzione dei mercati e verifica che le disposizioni di legge applicabili siano rispettate. Contribuisce all'ulteriore sviluppo della legislazione postale proponendo al Consiglio federale, se del caso, misure concrete per l'adempimento dei propri compiti.

Gli obiettivi strategici guideranno l'operato della PostCom nel periodo 2024–2027. Sono sottoposti per conoscenza al Consiglio federale conformemente all'articolo 20 capoverso 4 della legge sulle poste (LPO).

Principi d'azione

La PostCom si è dotata, sia a livello della Commissione che del Segretariato specializzato, di tutte le competenze necessarie per adempiere il mandato che le è stato conferito. Inoltre adotta diverse misure per mantenere elevato il suo livello di competenza.

La PostCom opera in modo obiettivo, fondato, proporzionato, coerente e trasparente. Durante le procedure esamina ogni caso singolarmente secondo il mandato legale che le è stato conferito e la prassi che ha messo a punto.

Contesto generale

Sia in Europa che in Svizzera, la tendenza alla diminuzione del volume di lettere osservata prima della pandemia di COVID continua o sta addirittura accelerando. Nel contempo, la crescita del volume di pacchi è destinata a perdurare, sebbene a un ritmo molto più lento rispetto al periodo della pandemia. Ne risulta, come si osserva in altri Paesi europei, una netta contrazione del risultato operativo del servizio universale. Nonostante questa tendenza, la Posta Svizzera continua a finanziare il servizio universale in piena autonomia e con un livello di qualità conforme alle disposizioni di legge.

La strategia della Posta volta a stabilizzare il numero di uffici postali a circa 800 terminerà alla fine del 2024. La strategia 2025–2028 prevede in particolare che la Posta continui ad ampliare i servizi digitali oltre a quelli fisici. Inoltre, entro il 2028, la Posta adeguerà la propria rete di filiali portando a circa 600 il numero di quelle gestite in proprio, per un totale di circa 2000 punti di accesso serviti. Dall'entrata in vigore del nuovo diritto postale, la PostCom ha emesso circa 150 raccomandazioni concernenti la chiusura di uffici postali, su richiesta dei Comuni interessati.

Per quanto riguarda la sorveglianza del mercato, attualmente sono oltre 200 le imprese registrate presso la PostCom. Il loro numero è rimasto piuttosto costante negli ultimi anni. Questa apparente stabilità cela tuttavia un forte dinamismo. Numerose nuove imprese si sono registrate presso la PostCom, mentre altre hanno cessato le loro attività postali. La PostCom ha stabilito le condizioni minime di lavoro sul mercato postale e ne controlla il rispetto per garantire una concorrenza leale tra



tutti gli attori. Osserva con interesse gli sforzi compiuti dai partner sociali per elaborare un contratto collettivo di lavoro (CCL) generale.

Tuttavia la pandemia, seguita dall'instabilità economica e geopolitica globale, solleva diversi interrogativi sul futuro dei mercati postali, da un lato sul versante del volume degli invii, dall'altro in relazione allo sviluppo del finanziamento e alla qualità del servizio universale. I cambiamenti del mercato postale sono destinati ad accelerare nei prossimi anni, in particolare a causa della digitalizzazione. È quindi essenziale seguire questa trasformazione sul piano normativo e legislativo, per garantire che non abbia ripercussioni negative per alcuni gruppi di interesse. La PostCom è pronta a continuare a svolgere la sua funzione di vigilanza con il necessario senso della misura, ma anche con la scrupolosità richiesta.

Obiettivi strategici

Obiettivo 1: garantire l'accesso a un servizio postale universale di qualità a tutti i gruppi della popolazione e in tutte le regioni del Paese e monitorarne il finanziamento

Misure:

- sorvegliare il rispetto del mandato legale di fornitura del servizio universale, segnatamente per ciò che concerne le procedure relative all'ubicazione delle cassette delle lettere e la distribuzione a domicilio;
- emanare raccomandazioni in caso di previste chiusure e trasferimenti di punti di accesso con servizio (uffici e agenzie postali);
- garantire il controllo della qualità dei servizi postali del servizio universale (tempi di consegna di lettere, pacchi e giornali) e verificare l'accessibilità e la densità degli uffici e delle agenzie postali secondo i criteri definiti dalla legislazione;
- rispondere alle lettere dei cittadini e individuare eventuali problemi per gli utenti;
- istituire l'organo di conciliazione indipendente Ombud-PostCom e provvedere al suo buon funzionamento;
- verificare il rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale e la presentazione dei costi netti.

Obiettivo 2: osservare l'evoluzione dei mercati e verificare il rispetto delle disposizioni di legge

Misure:

- registrare i fornitori di servizi postali;
- analizzare le condizioni di lavoro abituali nel settore e definire gli standard minimi;
- verificare se le condizioni di lavoro abituali nel settore sono rispettate e se vengono svolti negoziati per la conclusione di un CCL;
- verificare il rispetto dell'obbligo d'informazione e dell'obbligo di fornire informazioni;
- perseguire e giudicare le contravvenzioni;
- osservare l'evoluzione del mercato postale al fine di garantire un'ampia gamma di prestazioni convenienti e di alta qualità in tutte le regioni del Paese;
- decidere in caso di controversie relative all'accesso agli impianti di caselle postali o al trattamento degli indirizzi.



Obiettivo 3: contribuire all'ulteriore sviluppo della legislazione postale

Misure:

- proporre al Consiglio federale, se del caso, provvedimenti adeguati per garantire il servizio universale;
- proporre modifiche del diritto postale (LPO, OPO) che considera urgenti sulla base della propria prassi normativa;
- contribuire all'ulteriore sviluppo della legislazione postale in qualità di Commissione federale indipendente ed esperta nel settore.

Obiettivo 4: comunicare, informare e intrattenere contatti regolari con tutti gli attori del mercato postale

Misure:

- informare in modo trasparente il Consiglio federale e il Parlamento sulle proprie attività;
- informare in modo trasparente i vari gruppi di interesse nei settori che li concernono;
- garantire l'accesso ai documenti e le relazioni con i media;
- intrattenere contatti regolari con tutti gli attori del mercato postale;
- mantenere scambi frequenti con i regolatori del settore e altre autorità di regolazione in Svizzera;
- rafforzare gli scambi con i regolatori postali europei per anticipare gli sviluppi futuri nel settore postale e scambiare le migliori pratiche.

Commissione federale delle poste PostCom

La presidente

Responsabile Segretariato
PostCom

Anne Seydoux-Christe

Michel Noguét