



## **Recommandation n° 14/2016**

du 8 décembre 2016

**de la Commission fédérale de la poste PostCom**

**à La Poste Suisse SA**

en l'affaire

### **Office de poste de Montagnola à Collina d'Oro (TI)**

Par courrier du 15 avril 2016, la Poste a informé la commune de Collina d'Oro (TI) de son intention de fermer l'office de poste de Montagnola et de le remplacer par une agence postale. Par lettre du 13 mai 2016, la commune de Collina d'Oro s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 8 décembre 2016.

#### **I. La PostCom constate :**

1. que dans le présent cas, il s'agit d'une fermeture d'un office de poste existant au sens de l'art. 34 de l'ordonnance sur la poste (OPO) ;
2. que la commune où est situé l'office de poste est une commune concernée au sens de l'art. 34, al. 3 OPO ;
3. que la commune a présenté sa requête dans les délais impartis et sous la forme requise.

Dès lors, les conditions prévalant pour saisir la commission sont remplies.

#### **II. La PostCom a notamment examiné si :**

1. avant de décider la fermeture de l'office de poste, la Poste a consulté les autorités de la commune concernée (art. 34, al. 1 et al. 5, let. a OPO) ;
2. elle a tenté de parvenir à un accord avec celles-ci (art. 34, al. 1 et al. 5, let. a OPO) ;
3. les prescriptions de l'art. 33, al. 4 et de l'art. 44, al. 1 OPO relatives à l'accessibilité seront encore respectées après la mise en œuvre de la décision de La Poste CH SA (art. 34, al. 5, let. b OPO) ;
4. la décision de la Poste a tenu compte des spécificités régionales (art. 34, al. 5, let. c OPO) et si les besoins des personnes ayant un handicap moteur ont été suffisamment pris en compte (art. 14, al. 7, let. a de la loi sur la poste) ;

5. après la mise en œuvre de la décision, au moins un office de poste continue de proposer l'offre du service universel dans la région de planification concernée (art. 33, al. 2 OPO) ;
6. le respect de l'obligation concernant l'accès aux services de paiement selon l'art. 44, al. 1 OPO a été examiné par l'Office fédéral de la communication (OFCOM), dont les conclusions ont été intégrées dans la procédure devant la PostCom.

### III. La commission parvient aux conclusions suivantes

1. Entre le mois de septembre 2014 et le mois de novembre 2015, la Poste a mené trois entretiens avec les autorités municipales sur l'avenir de la desserte postale à Collina d'Oro et, plus particulièrement, sur la fermeture de l'office de poste de Montagnola. La situation de ce dernier a été analysée en raison de la faible demande au guichet en comparaison des heures d'ouverture et du fait que la commune compte un autre office de poste, distant de seulement deux kilomètres du premier. Aucun accord n'ayant été trouvé à l'issue des entretiens, la Poste a notifié le 15 avril 2016 à la municipalité sa décision de fermer l'office de poste de Montagnola et d'ouvrir à la place une agence postale.
2. Par lettre recommandée datée du 13 mai 2016, la municipalité de Collina d'Oro s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner la décision de la Poste et de recommander le maintien de l'office de poste de Montagnola. La municipalité invoque la position stratégique du quartier de Montagnola au centre de la commune, tant en ce qui concerne le développement des relations sociales que pour ce qui regarde l'implantation des commerces, des entreprises de services, des services publics et des bureaux de l'administration. La municipalité estime en outre, puisqu'une agence postale ne permet pas d'assurer la discrétion des transactions et n'offre pas toutes les prestations que propose un office de poste, que la décision par la Poste comporterait trop d'inconvénients pour les utilisateurs. En particulier, la municipalité est perplexe quant à l'idonéité de la solution choisie en raison de la taille du commerce exploité par le partenaire (manque d'espace et de disponibilité du personnel). La municipalité argue par ailleurs de la fermeture en avril 2015 de la succursale de la banque Raiffeisen et de la disparition prochaine du bancomat que le maintien de l'office de poste à Montagnola est nécessaire. La municipalité considère enfin que la décision de la Poste doit tenir compte de la volonté politique : de fait, une pétition contre la fermeture de l'office de poste a recueilli plus de mille signatures et, au-delà, semble trouver, selon la municipalité, un plus large soutien dans la population.
3. Le 29 juin 2016, la Poste a préparé un dossier à l'intention de la PostCom. La commune de Collina d'Oro en a reçu copie pour avis mais n'a pas pris position.
4. L'art. 33, al. 2 OPO stipule que chaque région de planification doit compter au moins un office de poste. Après le remplacement de celui de Montagnola par une agence postale, il resterait dans la région d'aménagement du territoire n° 2104 Luganese 45 offices de poste et 11 agences postales (y compris celle de Montagnola).
5. Pour calculer l'accessibilité, l'art. 33, al. 4 OPO met les agences postales et les offices de poste sur un pied d'égalité. En effet, la clientèle peut y déposer des lettres et des colis, acheter des timbres-poste et retirer la plupart des envois. Il n'est pas possible d'effectuer des versements en espèces dans une agence postale mais il est possible, en revanche, d'y effectuer des versements sans espèces *via* la PostFinance Card ou la Maestro Card. Pour les retraits d'espèces, la PostFinance Card est nécessaire, qui permet de retirer jusqu'à un maximum de 500 CHF à partir de son propre compte. La solution d'agence prévue par la Poste pour remplacer l'office de poste de Montagnola, distant de 30 mètres environ, présente l'avantage de proposer des heures d'ouverture un peu plus étendues que celui-ci : 49 heures ½ par semaine contre 40 heures ½ pour l'office de poste.
6. La clientèle privée peut accéder à la plupart des prestations postales en agence, mais il n'en va pas de même des services de paiement, virements, versements et retraits d'espèces notamment. En revanche, pour déposer des colis de grande taille, certains envois exprès à destination de l'étranger et certains envois en nombre, ainsi que pour retirer des actes de poursuite, des mandats en espèces, des envois contre remboursement et des envois soumis à des taxes douanières ou à des émoluments, les clients ont besoin de se rendre dans un autre office de poste.
  - 6.1. L'office de poste le plus proche serait celui de Gentilino, sur la même commune de Collina d'Oro, qui se trouve à 2,0 km de distance. Il est accessible en empruntant les transports publics et le trajet en car postal entre les arrêts « Montagnola, Paese » (à moins de 100 mètres de l'office de poste actuel et de la future agence postale) et « Gentilino, Posta » dure seulement 5 minutes. L'office de poste de Gentilino est ouvert 32 heures par semaine, à savoir de 08h30 à 11h00 puis de 14h30 à 18h00 du lundi au vendredi, et de 09h00 à 11h00 le samedi.

- Il y a quotidiennement neuf liaisons du lundi au vendredi et deux le samedi matin correspondant à ces heures d'ouverture.
- 6.2. À une distance de 4,7 km se trouve l'office de poste de Lugano 2 Paradiso. Le trajet en voiture dure 9 minutes et il faut 31 minutes de porte à porte pour s'y rendre en empruntant les transports publics depuis Montagnola.
  - 6.3. L'office de poste de Pambio Noranco (commune de Lugano) est distant de 5,6 km de celui de Montagnola. Le trajet de porte à porte dure 10 minutes en voiture, 43 minutes en moyenne en empruntant les transports publics.
  - 6.4. Enfin, l'office de poste de Grancia n'est éloigné de celui de Montagnola que de 3,4 km et il faut 14 minutes en voiture, 50 minutes en moyenne en empruntant les transports publics, pour effectuer le trajet de porte à porte.
7. En vertu de l'art. 63, let. a OPO, la surveillance des services de paiement relevant du service universel incombe à l'OFCOM. Afin de se prononcer sur le projet de fermeture de l'office de poste de Montagnola, la PostCom a donc demandé à l'OFCOM de lui remettre un avis. Dans son avis du 26 août 2016, l'OFCOM estime que les prescriptions de l'OPO en matière d'accessibilité sont globalement remplies. Néanmoins, la Poste n'ayant aucune obligation de fournir des données à ce sujet, l'OFCOM ne dispose pas des informations qui lui seraient nécessaires pour se prononcer dans un cas particulier. De manière générale, l'OFCOM constate toutefois que la transformation d'un office de poste en agence peut, selon la région, engendrer une baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, au moins pour certains ménages.
  8. De tout ce qui précède, il résulte que remplacer l'office de poste de Montagnola par une agence implantée chez le partenaire retenu par la Poste ne compromettrait pas la fourniture du service universel postal dans la commune de Collina d'Oro.

#### **IV. Recommandation:**

La PostCom juge que la décision de fermer l'office de poste de Montagnola et de le remplacer par une agence postale est conforme aux dispositions légales et permet de garantir un service postal universel de qualité dans la région concernée. La PostCom estime donc qu'il n'y a pas lieu de la contester.

Commission fédérale de la Poste PostCom

Dr. Hans Hollenstein  
Président

Adrien de Werra  
Suppléant du Responsable du secrétariat

#### Notification à:

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4 / case postale, 3030 Berne
- Comune di Collina d'Oro, Piazza Brocchi 2, 6926 Montagnola
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Dipartimento delle finanze e dell'economia, Palazzo amministrativo, 6500 Bellinzona

Cette recommandation est publiée sur le site Internet de la PostCom.

#### Annexe

Prise de position de l'OFCOM du 26 août 2016 « Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Collina d'Oro (TI) con un'agenzia: parere dell'UFCOM »



2501 Biel/Bienne, UFCOM, sca

Commissione federale delle poste PostCom  
Hans Hollenstein  
Presidente  
Monbijoustrasse 51A  
3003 Berna

N registrazione/dossier 383/1000345032  
Vs riferimento  
Collab. responsabile: Annette Scherrer  
Biel/Bienne, 26 agosto 2016

### **Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Collina d'Oro (TI) con un'agenzia: parere dell'UFCOM**

Gentile signor Hollenstein,

L'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) è incaricato di valutare il rispetto dell'obbligo di accesso nel settore del traffico dei pagamenti secondo l'articolo 44 capoverso 1 dell'ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste (OPO; RS 783.01). A tal fine, nell'ambito della procedura di cui all'articolo 34 OPO eseguita dalla Commissione federale delle poste (PostCom) in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale, Le inoltriamo il nostro parere in merito alla prevista trasformazione in agenzia dell'ufficio postale Montagnola nel Comune di Collina d'Oro (TI).

Il mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti comprende le prestazioni di cui all'articolo 43 capoverso 1 lettere a–e OPO. Secondo l'articolo 32 capoverso 3 della legge del 17 dicembre 2010 sulle poste (LPO; RS 783.0), le prestazioni del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti devono essere accessibili in modo adeguato a tutti i gruppi della popolazione in tutte le regioni del Paese. Per organizzare l'accesso, la Posta si orienta alle necessità della popolazione. Per le persone disabili, garantisce un accesso senza barriere al traffico elettronico dei pagamenti. PostFinance può assicurare l'accesso in diversi modi.

Nell'articolo 44 OPO il Consiglio federale ha sancito un obbligo di accesso. Di conseguenza le prestazioni del traffico dei pagamenti in contanti secondo l'articolo 43 capoverso 1 lettera c–e OPO devono essere raggiungibili per il 90 per cento della popolazione residente permanente, a piedi o con i mezzi pubblici, nell'arco di 30 minuti.

Nell'ambito della relazione annuale in merito al rispetto del mandato di prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti, la Posta presenta all'UFCOM i dati sulla raggiungibilità. I risultati per l'anno

2015 indicano che le prestazioni del settore dei pagamenti in contanti negli uffici postali erano raggiungibili nell'arco di 30 minuti per il 97 per cento della popolazione residente permanente. Se si tiene presente che in certi luoghi privi di ufficio e agenzia postale è erogato il servizio a domicilio, alla fine del 2015 l'accessibilità era garantita al 98,5 per cento della popolazione. Pertanto le prescrizioni dell'OPO sono state rispettate.

Siccome la Posta non è tenuta a fornire un resoconto per la fattispecie in oggetto, l'UFCOM non dispone delle informazioni necessarie per rilasciare dichiarazioni in merito agli effetti, in termini di raggiungibilità, della chiusura di un ufficio postale.

In generale occorre notare che la trasformazione di un ufficio postale in agenzia, a seconda della copertura postale della regione, può comportare almeno per alcune economie domestiche un netto calo della qualità della copertura nel settore del traffico dei pagamenti.

Distinti saluti

Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM



Annette Scherrer  
Responsabile Sezione Posta