



## **Raccomandazione n. 14/2016**

dell'8 dicembre 2016

**della Commissione federale delle poste PostCom**

**a Posta CH SA**

nella fattispecie

### **Ufficio postale di Montagnola nel Comune di Collina d'Oro (TI)**

Con lettera in data 15 aprile 2016, la Posta ha informato il Comune di Collina d'Oro (TI) della decisione di chiudere l'ufficio postale di Montagnola e di sostituirlo con un'agenzia postale. Con lettera del 13 maggio 2016, il Comune di Collina d'Oro si è rivolto alla PostCom affinché esaminasse tale decisione. La Commissione ha esaminato il dossier nella sua seduta dell'8 dicembre 2016.

#### **I. La PostCom constata che**

1. nel caso in questione, si tratta della chiusura di un ufficio postale esistente ai sensi dell'articolo 34 dell'ordinanza sulle poste (OPO);
2. il Comune in cui è ubicato l'ufficio postale è un Comune interessato ai sensi dell'articolo 34 capoverso 3 OPO;
3. la richiesta di esame del Comune è stata presentata nei termini dovuti ed è formalmente corretta.

Le condizioni per adire la PostCom sono quindi adempiute.

#### **II. La PostCom ha verificato in particolare se**

1. prima di decidere la chiusura dell'ufficio postale, la Posta ha consultato le autorità del Comune interessato (art. 34 cpv. 1 e cpv. 5 lett. a OPO);
2. la Posta ha cercato una soluzione di comune accordo (art. 34 cpv. 1 e cpv. 5 lett. a OPO);
3. le prescrizioni dell'articolo 33 capoverso 4 e dell'articolo 44 capoverso 1 OPO relative all'accessibilità saranno ancora rispettate dopo l'attuazione della decisione della Posta (art. 34, cpv. 5, lett. b OPO);
4. la decisione della Posta ha tenuto conto delle caratteristiche regionali (art. 34, cpv. 5, lett. c OPO) e delle esigenze dei clienti con disabilità motoria (art. 14, cpv. 7, lett. a della legge sulle poste);

5. dopo la messa in atto della decisione, l'offerta del servizio universale continua a essere proposta da almeno un ufficio postale nella regione di pianificazione interessata (art. 33, cpv. 2 OPO).
6. Il rispetto dell'obbligo concernente l'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti secondo l'articolo 44 capoverso 1 OPO è stato esaminato dall'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM), le cui conclusioni sono integrate nella procedura dinanzi alla PostCom.

### III. La PostCom giunge alle seguenti conclusioni

1. Fra il mese di settembre 2014 e il mese di novembre 2015, la Posta ha avuto tre incontri con le autorità municipali sul futuro del servizio postale a Collina d'Oro e, in particolare, sulla chiusura dell'ufficio postale di Montagnola. La situazione di quest'ultimo è stata analizzata in considerazione della scarsa domanda di servizi allo sportello rispetto all'orario di apertura e del fatto che nel Comune vi è un secondo ufficio postale, distante solamente due chilometri dal primo. Non essendo stato trovato alcun accordo nel quadro degli incontri, il 15 aprile 2016 la Posta ha notificato al Municipio la propria decisione di chiudere l'ufficio postale di Montagnola e di aprire, al suo posto, un'agenzia postale.
2. Con raccomandata del 13 maggio 2016, il Municipio di Collina d'Oro si è rivolto alla PostCom per chiederle di esaminare la decisione della Posta e di raccomandare il mantenimento dell'ufficio postale di Montagnola. Il Municipio invoca la posizione strategica del quartiere di Montagnola al centro del Comune, sia per quanto riguarda lo sviluppo delle relazioni sociali che per la presenza di attività commerciali, servizi, strutture pubbliche e degli uffici della Cancelleria comunale. Il Municipio afferma inoltre che la decisione della Posta comporterebbe troppi svantaggi per gli utilizzatori in quanto un'agenzia postale non permetterebbe di garantire la medesima riservatezza delle transazioni e non offrirebbe tutte le prestazioni proposte da un ufficio postale. In particolare, il Municipio esprime perplessità sull'idoneità della soluzione scelta in considerazione delle dimensioni dell'esercizio commerciale gestito dal partner (mancanza di spazio e di risorse di personale). Il Municipio argomenta d'altra parte che, in considerazione della chiusura nell'aprile 2015 della succursale della banca Raiffeisen e del prossimo smantellamento del bancomat, il mantenimento dell'ufficio postale a Montagnola è necessario. Il Municipio considera infine che la decisione della Posta debba tenere conto della volontà politica: di fatto, una petizione contro la chiusura dell'ufficio postale ha raccolto più di mille firme e, secondo il Municipio, sembra trovare nella popolazione un sostegno ancora più ampio.
3. Il 29 giugno 2016, la Posta ha preparato un dossier all'attenzione della PostCom. Il Comune di Collina d'Oro ne ha ricevuto una copia ma non ha preso posizione.
4. L'articolo 33 capoverso 2 OPO stabilisce che in ogni regione di pianificazione deve esserci almeno un ufficio postale. Dopo la sostituzione di quello di Montagnola con un'agenzia postale, nella regione di pianificazione n. 2104 Luganese resterebbero 45 uffici e 11 agenzie postali (compresa quella di Montagnola).
5. Ai fini della valutazione dell'accessibilità, l'articolo 33 capoverso 4 OPO mette le agenzie sullo stesso piano degli uffici postali. In effetti, i clienti vi possono impostare lettere e pacchi, acquistare francobolli e ritirare la maggior parte degli invii. In un'agenzia postale non è possibile effettuare versamenti in contanti ma solo *tramite* la PostFinance Card o la Maestro Card. Per effettuare prelievi di contanti dal proprio conto è necessaria la PostFinance Card, che consente di ritirare fino a un massimo di 500 franchi. La soluzione dell'agenzia prevista dalla Posta per sostituire l'ufficio postale di Montagnola, distante circa 30 metri, presenta il vantaggio di proporre orari d'apertura un po' più ampi di quelli attuali: 49 ore e mezza a settimana contro le 40 ore e mezza dell'ufficio postale.
6. La clientela privata può accedere alla maggior parte delle prestazioni postali in agenzia, ma lo stesso non si può dire dei servizi di pagamento, in particolare dei trasferimenti di denaro, dei versamenti e dei prelievi di contante. Per contro, per impostare pacchi di grandi dimensioni, determinati invii espresso a destinazione estera e invii in grande quantità, come anche per ritirare atti esecutivi, ordini di pagamento in contanti, invii contro rimborso e invii soggetti al pagamento di tasse doganali o di altre tasse, i clienti devono recarsi in un ufficio postale.
  - 6.1. L'ufficio postale più vicino è quello di Gentilino, anch'esso nel Comune di Collina d'Oro, che si trova a 2,0 km di distanza. Vi si può accedere utilizzando i mezzi di trasporto pubblici e il tragitto in autopostale fra le fermate «Montagnola, Paese» (a meno di 100 metri dall'ufficio postale attuale e dalla futura agenzia postale) e «Gentilino, Posta» dura solamente 5 minuti. L'ufficio postale di Gentilino è aperto 32 ore a settimana, e più precisamente dalle ore 08:30

- alle 11:00 e dalle ore 14:30 alle 18:00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 9:00 alle 11:00 il sabato. In corrispondenza di questi orari, vi sono quotidianamente nove corse di autopostale dal lunedì al venerdì e due il sabato mattina.
- 6.2. A una distanza di 4,7 km si trova l'ufficio postale di Lugano 2 Paradiso. Il tragitto in automobile dura 9 minuti, mentre occorrono 31 minuti da porta a porta con i mezzi di trasporto pubblici da Montagnola.
  - 6.3. L'ufficio postale di Pambio Noranco (Comune di Lugano) dista 5,6 km da quello di Montagnola. Il tragitto da porta a porta dura 10 minuti in automobile e, mediamente, 43 minuti con i mezzi di trasporto pubblici.
  - 6.4. Infine, l'ufficio postale di Grancia dista da quello di Montagnola solamente 3,4 km e occorrono 14 minuti in automobile e mediamente 50 con i mezzi di trasporto pubblici per effettuare il tragitto da porta a porta.
7. In virtù dell'articolo 63, lettera a OPO, la vigilanza sul servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti compete all'UFCOM. Per pronunciarsi sul progetto di chiusura dell'ufficio postale di Montagnola, la PostCom ha quindi chiesto all'UFCOM di emettere un parere. Nel suo parere del 26 agosto 2016, l'UFCOM ritiene che le prescrizioni dell'OPO in materia di accessibilità siano complessivamente rispettate. Tuttavia, siccome la Posta non tenuta a fornire un resoconto per la fattispecie in oggetto, l'UFCOM non dispone delle informazioni necessarie per pronunciarsi in un caso particolare. In generale, l'UFCOM constata comunque che la trasformazione di un ufficio postale in agenzia, a seconda della regione, può comportare almeno per alcune economie domestiche un calo della qualità della copertura nel settore del traffico dei pagamenti.
  8. Da quanto precede, risulta che la sostituzione dell'ufficio postale di Montagnola con un'agenzia installata presso il partner scelto dalla Posta non comprometterebbe la fornitura del servizio postale universale nel Comune di Collina d'Oro.

#### IV. Raccomandazione

La PostCom ritiene che la decisione di chiudere l'ufficio postale di Montagnola e di sostituirlo con un'agenzia postale sia conforme alle disposizioni legale e che consenta di garantire la fornitura di un servizio postale universale di qualità nella regione in questione. La PostCom stima dunque che non sia da contestare.

Commissione federale delle poste PostCom

Dr. Hans Hollenstein  
Presidente

Avv. Adrien de Werra  
Responsabile supplente del segretariato specializzato

#### Notifica a:

- Posta CH SA, Wankdorffallee 4 / casella postale, 3030 Berna
- Comune di Collina d'Oro, Piazza Brocchi 2, 6926 Montagnola
- Ufficio federale delle comunicazioni, Sezione Posta, rue de l'Avenir 44, casella postale, 2501 Bienne
- Dipartimento delle finanze e dell'economia, Palazzo amministrativo, 6500 Bellinzona

La presente raccomandazione viene pubblicata sul portale Internet della PostCom.

#### Allegato

Parere dell'UFCOM del 26 agosto 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