



Recommandation n° 1/2017

du 24 janvier 2017

de la Commission fédérale de la poste PostCom

à La Poste Suisse SA

en l'affaire

Office de poste d'Origlio (TI)

Par courrier du 2 août 2016, la Poste a informé la commune d'Origlio (TI) de son intention de fermer l'office de poste et de le remplacer par un service à domicile. Par lettre du 30 août 2016, la commune d'Origlio s'est adressée à la PostCom pour lui demander d'examiner cette décision. La commission a examiné le dossier lors de sa séance du 24 janvier 2017.

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 juillet 2012 et le mois d'août 2016, la Poste a mené cinq entretiens sur l'avenir de la desserte postale à Origlio et, plus particulièrement, sur la fermeture de l'office de poste, avec les autorités communales. Un faible volume d'activité et un nombre de transactions effectuées au guichet globalement orienté à la baisse – en net recul pour certaines prestations (les versements et les lettres) – ont motivé cet examen. Aucun accord n'ayant été trouvé à l'issue des entretiens, le partenaire précédemment désigné pour exploiter une agence postale ayant fini par se désister, la Poste notifie le 2 août 2016 à la municipalité sa décision de fermer l'office de poste d'Origlio et d'introduire à la place un service à domicile avec comme office de poste de référence pour le retrait des envois avisés celui de Ponte Capriasca.
2. Par lettre recommandée datée du 30 août 2016, la municipalité d'Origlio adresse une requête à la PostCom en vue du maintien dans sa forme actuelle de l'exploitation de l'office de poste. Les autorités communales invoquent la localisation de l'office de poste d'Origlio, situé sur la route cantonale, bien visible et facilement accessible, la difficulté pour les piétons ou les personnes ne disposant pas d'un véhicule privé d'accéder depuis le territoire d'Origlio à l'office de poste de Ponte Capriasca et, plus généralement, aux autres offices de poste des environs, le surcroît prévisible du trafic motorisé dans une zone à préserver, l'étroitesse de la gamme des prestations offertes par le service à domicile et, enfin, un possible accroissement de la population qu'amènerait la réalisation à Origlio d'un projet de construction d'une centaine d'appartements.
3. En outre, une pétition lancée contre la fermeture de l'office de poste avait recueilli 516 signatures entre début mars et début avril 2014.
4. Le 13 octobre 2016, la Poste a préparé un dossier à l'intention de la PostCom. La commune d'Origlio en a reçu copie pour avis et a pris position dans un courrier adressé le 17 novembre 2016 au Secrétariat de la PostCom, dans lequel elle confirme les positions précédemment exposées et les arguments développés dans la requête adressée le 30 août 2016 et relève ce qu'elle considère comme un défaut de planification globale dans le déploiement à venir des offices de poste. S'appuyant en outre sur la communication faite par la Poste autour du développement de son réseau à l'horizon de 2020 (26 octobre 2016) et sur la proposition de résolution « Per una moratoria nella chiusura di uffici postali » à l'adresse du Conseil fédéral, signée par trois députés au Grand Conseil tessinois (20 octobre 2016), la commune d'Origlio demande l'annulation de la décision de la Poste de mettre en place un service à domicile sur le territoire d'Origlio et la confirmation du maintien de l'exploitation de l'office de poste sous sa forme actuelle.
5. La Poste a répliqué à la prise de position de la commune d'Origlio dans un courriel adressé au Secrétariat de la PostCom le 12 décembre 2016. Elle y fait observer que la fermeture de l'office de poste d'Origlio est une affaire en cours, ce qui suffit à refuser à la commune la possibilité de tirer avantage de la communication faite le 26 octobre 2016 autour du développement du réseau postal à l'horizon de 2020. La Poste rejette aussi les arguments de la commune concernant l'accessibilité (voir, plus haut, n° 2) : selon elle, qu'un office de poste soit aisément accessible importe

davantage pour la qualité de l'offre que sa situation en bordure d'un axe principal. À cet égard, la Poste fait observer que les offices de poste voisins (de Ponte Capriasca, Taverner et Tesserete) sont facilement atteignables par les moyens de transport publics et privés, et qu'ils se trouvent de surcroît à proximité de commerces où se rend leur clientèle. En outre, la Poste fait remarquer que l'office de poste de Ponte Capriasca n'est qu'à 1 km de celui d'Origlio et qu'il est beaucoup plus fréquenté que ce dernier (d'un tiers environ en 2015).

6. 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 d'Origlio par un service à domicile, il resterait dans la région d'aménagement du territoire n° 2104 Luganese 44 offices de poste et 12 agences postales.
7. 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, ces dernières proposent une large gamme de prestations. En revanche, le service à domicile que la Poste a prévu d'introduire ne compense que partiellement la suppression d'un office de poste. De fait, le service à domicile n'est assuré que du lundi au vendredi et seuls les habitants qui sont à la maison en semaine – le nombre de personnes résidant à Origlio mais travaillant hors de la commune peut être raisonnablement estimé à 510 – en profitent. Qui plus est, seules les opérations postales les plus courantes (remise d'une lettre ou d'un colis, commande de timbres-poste, versements) peuvent être effectuées sur le pas de la porte. Il convient de noter ici que le service à domicile n'était pas la première priorité de la Poste qui avait, dans un premier temps, cherché et trouvé un partenaire pour gérer une agence postale.
8. L'office de poste le plus proche, également office de poste de référence pour le retrait des envois avisés, serait celui de Ponte Capriasca, qui se trouve à exactement 1,0 km de distance de celui d'Origlio. Il est accessible à pied (14 minutes de trajet) et en empruntant les transports publics (12 minutes de trajet de porte à porte). Il est ouvert 35 heures par semaine, de 7h30 à 10h30 puis de 14h30 à 18h00 du lundi au vendredi et de 08h30 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.
9. Les environs d'Origlio comptent plusieurs autres points d'accès.
 - 9.1. À une distance de 1,9 km se trouve l'office de poste de Cureglia. Le trajet en voiture dure 4 minutes et il faut 13 minutes de porte à porte pour s'y rendre en empruntant les transports publics depuis l'office de poste d'Origlio.
 - 9.2. L'office de poste de Tesserete (commune de Capriasca) est distant de 3,1 km de celui d'Origlio. Le trajet de porte à porte dure 6 minutes en voiture, 15 à 18 minutes en empruntant les transports publics.
 - 9.3. Enfin, l'office de poste de Taverner (commune de Torricella-Taverner) est éloigné de 3,0 km. Il faut 6 minutes en voiture mais 50 minutes en empruntant les transports publics pour effectuer le trajet de porte à porte depuis l'office de poste d'Origlio.
 - 9.4. À ces offices de poste, il faudrait encore ajouter, pour l'affranchissement et l'expédition des lettres et des colis, les versements *via* la PostFinance Card ou la Maestro Card et les retraits d'espèces jusqu'à 500 CHF, l'agence postale de Vaglio (commune de Capriasca), à une distance de 1,7 km. Depuis l'office de poste d'Origlio, le trajet de porte à porte dure 3 minutes en voiture, 11 à 14 minutes en empruntant les transports publics.
10. Selon un courrier électronique de la Poste reçu au Secrétariat de la PostCom en réponse à une question adressée le 5 janvier 2017, seuls les clients domiciliés dans la commune d'Origlio retirent les envois spéciaux avisés (lettres contre remboursement, mandats de paiement, actes de poursuite) à l'office de poste d'Origlio. Aucune des communes limitrophes n'est donc concernée par la fermeture de l'office de poste d'Origlio.
11. En vertu de l'art. 63, let. a OPO, la surveillance des services de paiement relevant du service universel incombe à l'OFCEM. Afin de se prononcer sur le projet de fermeture de l'office de poste d'Origlio, la PostCom a donc demandé à l'OFCEM de lui remettre un avis. Dans son avis du 14 décembre 2016, l'OFCEM relève que l'offre du service à domicile en ce qui concerne les services de paiement nationaux comprend les versements en espèces sur le compte propre et sur le

compte d'un tiers, de même que les retraits d'espèces, remplissant ainsi les conditions fixées à l'art. 44 OPO ; pour cette raison, le remplacement prévu de l'office de poste d'Origlio par un service à domicile n'aurait aucune conséquence sur l'accès aux services de paiement. L'OFCOM estime en outre que le remplacement d'un office de poste par une solution de service à domicile n'entraîne pas de réduction significative du service universel aussi longtemps que la Poste continue de fournir dans le cadre du service à domicile son offre actuelle de services de paiement en espèces et de garantir, dans la région concernée, la distribution à domicile à tous les ménages.

12. De tout ce qui précède, il résulte que remplacer l'office de poste d'Origlio par un service à domicile ne compromettrait pas la fourniture du service universel postal dans la commune concernée.

IV. Recommandation:

La PostCom estime que la décision de fermer l'office de poste d'Origlio et de le remplacer par un service à domicile 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

Dr. Michel Noguet
Responsable du secrétariat

Notification à:

- Poste CH SA, Wankdorffallee 4, case postale, 3030 Berne
- Municipio di Origlio, Piazza Municipio 1, 6945 Origlio
- 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 14 décembre 2016 « Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Origlio (TI) con un servizio a domicilio: 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, 14 dicembre 2016

Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Origlio (TI) con un servizio a domicilio: parere dell'UFCOM

Gentile signor Hollenstein,

L'Ufficio federale della 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 sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Origlio (TI) con un servizio a domicilio.

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. Pertanto l'obbligo di accesso è applicato unicamente ai pagamenti e ai prelievi in contanti effettuati in Svizzera.

Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM
Annette Scherrer
Rue de l'Avenir 44, 2501 Biel/Bienne
Tel. +41 58 46 05465, fax +41 58 46 31824
annette.scherrer@bakom.admin.ch
www.ufcom.admin.ch

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.

Tramite il servizio a domicilio, le attività postali vengono eseguite porta a porta. L'offerta attuale della Posta nel settore "traffico dei pagamenti interni" comprende il versamento di contanti sul proprio conto e sul conto di terzi nonché il prelievo di contanti. Il servizio a domicilio soddisfa pertanto le prescrizioni di cui all'articolo 44 OPO. La prevista trasformazione dell'ufficio postale nel Comune di Origlio non influisce quindi sul tasso di raggiungibilità.

Per quanto riguarda le prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti si può in generale affermare che la sostituzione di un ufficio postale con un servizio a domicilio non comporta una significativa riduzione delle prestazioni del servizio universale, fintanto che nel quadro del servizio a domicilio la Posta continua a fornire l'offerta attuale per i servizi di pagamento in contanti e a garantire, nell'area interessata, la distribuzione a domicilio per tutte le economie domestiche.

Distinti saluti

Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM



Annette Scherrer
Responsabile Sezione Posta