



## Raccomandazione n. 1/2017

del 24 gennaio 2017

della Commissione federale delle poste PostCom

a Posta CH SA

nella fattispecie

**ufficio postale di Origlio (TI)**

Con lettera del 2 agosto 2016 la Posta ha informato il Comune di Origlio (TI) della sua decisione di chiudere l'ufficio postale di detto Comune per sostituirlo con un servizio a domicilio. Con lettera del 30 agosto 2016 il Comune di Origlio ha chiesto alla PostCom di esaminare tale decisione. La Commissione ha esaminato il dossier nella sua seduta del 24 gennaio 2017.

### I. La PostCom constata che:

1. il caso in questione riguarda la chiusura di un ufficio postale ai sensi dell'articolo 34 dell'ordinanza sulle poste (OPO);
2. il Comune in cui è ubicato l'ufficio postale in questione 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. la Posta ha consultato le autorità del Comune interessato (art. 34 cpv. 1 e cpv. 5 lett. a OPO) prima di decidere la chiusura dell'ufficio postale in questione;
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 sono rispettate anche dopo l'attuazione della decisione della Posta (art. 34 cpv. 5 lett. b OPO);
4. la decisione della Posta tiene conto delle caratteristiche regionali (art. 34 cpv. 5 lett. c OPO) e delle esigenze delle persone con disabilità motoria (art. 14 cpv. 7 lett. a della legge sulle poste);
5. anche dopo l'attuazione della decisione l'offerta del servizio universale continua a essere proposta da almeno un ufficio postale sito nella regione di pianificazione interessata (art. 33 cpv. 2 OPO);
6. l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) ha accertato il rispetto dell'obbligo concernente l'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti di cui all'articolo 44 capoverso 1 OPO e che le sue conclusioni sono state integrate nella procedura avviata dinanzi alla PostCom.

### **III. La PostCom giunge alle seguenti conclusioni:**

1. Fra il mese di luglio 2012 e il mese di agosto 2016 la Posta ha tenuto cinque incontri con le autorità municipali per discutere del futuro del servizio postale a Origgio e, in particolare, della chiusura del suo ufficio postale. Un esame della situazione si è reso necessario in considerazione del ridotto volume d'attività e del numero complessivamente in ribasso delle transazioni effettuate allo sportello – in netto calo per alcuni servizi (versamenti e lettere). Poiché nel quadro degli incontri non è stato trovato alcun accordo e il partner precedentemente incaricato della conduzione di un'agenzia postale si è alla fine ritirato, il 2 agosto 2016 la Posta ha notificato al Municipio la sua decisione di chiudere l'ufficio postale di Origgio per sostituirlo con un servizio a domicilio, avente come ufficio postale di riferimento per il ritiro degli invii l'ufficio di Ponte Capriasca.
2. Con lettera raccomandata del 30 agosto 2016 il Municipio di Origgio si è rivolto alla PostCom per chiedere il mantenimento dell'attuale forma di gestione dell'ufficio postale. Gli argomenti addotti dalle autorità municipali contro la decisione della Posta sono la buona posizione dell'ufficio postale di Origgio, che è situato lungo la strada cantonale, ben visibile e facilmente accessibile, la difficoltà per i pedoni o per chi non dispone di un mezzo di trasporto proprio ad accedere dal territorio di Origgio all'ufficio postale di Ponte Capriasca e, più in generale, ad altri uffici postali dei dintorni, il prevedibile futuro aumento del traffico stradale in una zona da preservare, il ventaglio limitato delle prestazioni del servizio a domicilio e, infine, la possibilità di crescita della popolazione nel Comune di Origgio in seguito alla realizzazione di un progetto per la costruzione di un centinaio di appartamenti.
3. Tra inizio marzo e inizio aprile 2014, inoltre, erano state raccolte con una petizione 516 firme contro la chiusura dell'ufficio postale di Origgio.
4. Il 13 ottobre 2016 la Posta ha preparato un dossier all'attenzione della PostCom. Il Comune di Origgio ne ha ricevuto copia e il 17 novembre 2016 ha inviato il suo parere al Segretariato della PostCom. In tale parere il Comune conferma la posizione già esposta precedentemente nonché gli argomenti sviluppati nella suddetta richiesta del 30 agosto 2016 alla PostCom, e sottolinea quello che considera una mancanza nella pianificazione globale degli uffici postali. Avvalendosi inoltre della comunicazione della Posta del 26 ottobre 2016 relativa allo sviluppo della sua rete entro il 2020 e della proposta di risoluzione generale «Per una moratoria nella chiusura di uffici postali» indirizzata al Consiglio federale da tre deputati del Gran Consiglio ticinese (20 ottobre 2016), il Comune di Origgio chiede che venga annullata la decisione della Posta di introdurre un servizio a domicilio nel territorio di Origgio e che venga mantenuta l'attuale forma di gestione dell'ufficio postale di detto Comune.
5. La Posta ha risposto alla presa di posizione del Comune di Origgio in una lettera del 12 dicembre 2016 indirizzata al Segretariato della PostCom. Qui l'azienda osserva che il dossier relativo alla chiusura dell'ufficio postale di Origgio è in corso e pertanto si può negare al Comune la possibilità di avvalersi della suddetta comunicazione del 26 ottobre 2016 sullo sviluppo della rete postale entro il 2020. La Posta respinge anche gli argomenti addotti dal Comune riguardo all'accessibilità

dell'ufficio postale in questione (si veda qui sopra al punto n. 2): ritiene infatti prioritario, per la qualità dell'offerta, che un ufficio postale sia facilmente accessibile piuttosto che si trovi lungo un asse di comunicazione principale. A questo proposito la Posta fa notare che gli uffici postali situati nelle vicinanze (Ponte Capriasca, Taverne e Tesserete) sono facilmente raggiungibili con i mezzi di trasporto pubblico e privati e che si trovano per di più nei pressi dei negozi frequentati dalla loro clientela. Infine, la Posta mette l'accento sul fatto che l'ufficio postale di Ponte Capriasca dista solo 1 km da quello di Origgio ed è molto più frequentato di quest'ultimo (circa un terzo di utenti in più nel 2015).

6. 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 Origgio con un servizio a domicilio, nella regione di pianificazione n. 2104 Luganese resterebbero 44 uffici tradizionali e 12 agenzie postali.
7. Per il calcolo della raggiungibilità, l'articolo 33 capoverso 4 OPO mette le agenzie e gli uffici postali tradizionali sullo stesso piano; la gamma di prestazioni offerta dalle prime, del resto, è molto vasta. Il servizio a domicilio previsto dalla Posta, per contro, compenserebbe solo parzialmente la soppressione di un ufficio postale tradizionale: di fatto il servizio a domicilio è assicurato soltanto dal lunedì al venerdì e possono pertanto usufruirne unicamente le persone che sono a casa durante la settimana – i residenti che lavorano fuori dal Comune di Origgio possono essere stimati a 510 unità. Inoltre, solo le operazioni postali più correnti (consegna di lettere e pacchi, ordine di francobolli, versamenti) possono essere effettuate sulla soglia di casa. È bene ricordare che il servizio a domicilio non è stata la prima opzione scelta dalla Posta, che infatti inizialmente aveva cercato e trovato un partner per la gestione di un'agenzia postale.
8. L'ufficio postale più vicino, che è anche l'ufficio di riferimento per il ritiro di invii con avviso di ritiro, sarebbe quello di Ponte Capriasca, situato esattamente a 1,0 km da quello di Origgio. Il tragitto porta a porta è percorribile in 14 minuti a piedi e in 12 minuti con i mezzi pubblici. È aperto 35 ore alla settimana, dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle 10:30 e dalle 14:30 alle 18:00 e il sabato dalle ore 8:30 alle 11:00. Durante l'orario di apertura ci sono nove collegamenti quotidiani dal lunedì al venerdì e due il sabato mattina.
9. Nei dintorni di Origgio si trovano numerosi altri punti di accesso alla rete postale:
  - 9.1. l'ufficio postale di Cureglia, a 1,9 km di distanza da quello di Origgio, raggiungibile con la macchina in 4 minuti e con i mezzi pubblici in 13 minuti (tragitto porta a porta dall'ufficio di Origgio);
  - 9.2. l'ufficio postale di Tesserete (Comune di Capriasca), a 3,1 km di distanza da quello di Origgio, raggiungibile in 6 minuti con la macchina e in 15-18 minuti con i mezzi pubblici (tragitto porta a porta dall'ufficio di Origgio);
  - 9.3. infine, l'ufficio postale di Taverne (Comune di Torricella-Taverne), a 3,0 km di distanza da quello di Origgio, raggiungibile in 6 minuti con la macchina ma in 50 minuti con i mezzi pubblici (tragitto porta a porta dall'ufficio di Origgio);
  - 9.4. ai suddetti uffici postali tradizionali bisognerebbe aggiungere anche l'agenzia postale di Vaglio (Comune di Capriasca), distante 1,7 km, dove si possono effettuare l'affrancatura e la spedizione di lettere e pacchi, i versamenti tramite PostFinance Card o carta Maestro e il ritiro di contanti fino a 500 CHF; il tragitto porta a porta, dall'ufficio postale di Origgio, si percorre in 3 minuti con la macchina e in 11-14 minuti con i mezzi pubblici.
10. Nella mail di risposta a una domanda del Segretariato della PostCom del 5 gennaio 2017, la Posta comunica che solo i clienti domiciliati nel Comune di Origgio ritirano gli invii speciali con avviso di ritiro (invii contro rimborso, mandati di pagamento, atti esecutivi) all'ufficio del Comune stesso; nessuno dei Comuni limitrofi è dunque interessato dalla chiusura dell'ufficio postale di Origgio.
11. 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 Origgio la PostCom ha quindi chiesto all'UFCOM di emettere un parere. Nel suo parere del 14

dicembre 2016 l'UFCOM osserva che l'attuale offerta del servizio a domicilio della Posta nel settore dei pagamenti interni comprende il versamento di contanti sul proprio conto e sul conto di terzi nonché il prelievo di contanti. In tal senso il servizio a domicilio soddisfa pertanto le prescrizioni di cui all'articolo 44 OPO. La prevista sostituzione dell'ufficio postale di Origlio non influirebbe quindi sulla raggiungibilità dei servizi di pagamento. L'UFCOM ritiene, inoltre, che la sostituzione di un ufficio postale tradizionale con un servizio a domicilio non comporti una significativa riduzione delle prestazioni del servizio universale fintanto che nel quadro del servizio a domicilio la Posta continua a fornire la sua offerta attuale per i servizi di pagamento in contanti e a garantire, nell'area interessata, la distribuzione a domicilio per tutte le economie domestiche.

12. Da quanto precede risulta che la sostituzione dell'ufficio postale di Origlio con un servizio a domicilio non comprometterebbe la fornitura del servizio postale universale in tale Comune.

#### IV. Raccomandazione

La PostCom ritiene che la decisione di chiudere l'ufficio postale di Origlio per sostituirlo con un servizio a domicilio sia conforme alle disposizioni di legge e consenta di garantire un servizio postale universale di qualità nella regione interessata. La PostCom ritiene dunque che tale decisione non debba essere contestata.

Commissione federale delle poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein  
Presidente



Dr. Michel Noguét  
Responsabile del segretariato

#### Notifica a:

- Posta CH SA, Wankdorfallee 4, casella postale, 3030 Berna
- Municipio di Origlio, Piazza Municipio 1, 6945 Origlio
- Ufficio federale delle comunicazioni, Sezione Posta, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Dipartimento delle finanze e dell'economia, Palazzo amministrativo, 6500 Bellinzona

La presente raccomandazione è pubblicata sul sito Internet della PostCom.

#### Allegato

Parere dell'UFCOM del 14 dicembre 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 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 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.

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