



Empfehlung Nr. 19/2017

vom 5. Oktober 2017

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle Balerna TI

Die Post eröffnete der Gemeinde Balerna am 9. Dezember 2016, dass die Poststelle Balerna geschlossen und durch eine Postagentur mit Bedientheke ersetzt werden soll. Der Gemeinderat Balerna gelangte mit der Eingabe vom 26. Januar 2017 an die PostCom und beantragte, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe und der Post empfehle, die Poststelle Balerna zu erhalten bzw. im Rahmen eines Aufsichtsverfahrens gegen die Post Massnahmen anordne, um diese zu verpflichten, die Grundversorgung in der Gemeinde Balerna zu gewährleisten. Das Verfahren sei aber bis zum Entscheid über die Standesinitiative vom 23. November 2015 und der allgemeine Resolution vom 7. November 2016 an den Bundesrat zu sistieren. Eventualiter solle die PostCom mit den Parteien eine Einigungsverhandlung durchführen.

Die PostCom führte am 29. August 2017 mit den Parteien in Balerna eine Einigungsverhandlung durch und behandelte das Dossier an der Sitzung vom 5. Oktober 2017.

I. Die PostCom stellt fest, dass

1. es sich beim strittigen Fall um die Schliessung einer bestehenden Poststelle im Sinne von Art. 34 Postverordnung (VPG) handelt;
2. die Gemeinde als Standortgemeinde der Poststelle eine betroffene Gemeinde im Sinne von Art. 34 Abs. 3 VPG ist;
3. die Eingabe der Gemeinde frist- und formgerecht erfolgt ist.

Die Voraussetzungen zur Anrufung der PostCom sind somit erfüllt.

II. Die PostCom überprüfte insbesondere, ob

1. die Post vor der Schliessung der Poststelle die Behörden der betroffenen Gemeinde angehört hat (Art. 34 Abs. 1 und Abs. 5 Bst. a VPG);
2. eine einvernehmliche Lösung gesucht wurde (Art. 34 Abs. 1 und Abs. 5 Bst. a VPG);
3. die Erreichbarkeit gemäss den Vorgaben von Art. 33 Abs. 4 resp. Art. 44 Abs. 1 VPG nach Realisierung des Entscheids der Post CH AG eingehalten wird (Art. 34 Abs. 5 Bst. b VPG);
4. die Post mit ihrem Entscheid die regionalen Gegebenheiten berücksichtigt hat (Art. 34 Abs. 5 Bst. c VPG) und die Bedürfnisse von Menschen mit Bewegungsbehinderungen genügend berücksichtigt werden (Art. 14 Abs. 7 Bst. a Postgesetz);
5. nach Umsetzung des Entscheids in der betreffenden Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle mit dem Angebot der Grundversorgung verbleibt (Art. 33 Abs. 2 VPG);
6. Die Einhaltung der Zugangsverpflichtung im Bereich des Zahlungsverkehrs nach Art. 44 Abs. 1 VPG überprüft das Bundesamt für Kommunikation BAKOM. Das Resultat seiner Prüfung fliesst in das Verfahren vor der PostCom ein.

III. Die PostCom kommt zu folgender Beurteilung

Chronologie / Formelles

1. Die Post führte mit dem Gemeinderat Balerna im Jahr 2013 zwei Gespräche zur Zukunft der Poststelle Balerna. Im Vordergrund stand für die Post das Modell „Poststelle mit neuem Auftritt“. Nachdem sich der Gemeinderat Balerna einer Änderung widersetzte, führte die Post die Poststelle unverändert weiter. Im Jahr 2016 nahm die Post das Gespräch mit der Gemeinde Balerna wieder auf (Treffen vom 16. Juni und 25. Oktober 2016). Die Post schlug eine Postagentur als Ersatzlösung vor. Der Gemeinderat von Balerna beharrte auf der Weiterführung der Poststelle.
2. Die Post eröffnete der Gemeinde Balerna den Entscheid über die Umwandlung der Poststelle Balerna in eine Postagentur am 9. Dezember 2016. Grundsätzlich haben die Gemeinden ab Bekanntgabe des Entscheids der Post 30 Tage Zeit, um die PostCom anzurufen (Art. 34 Abs. 3 VPG). Die Verfahren nach Art. 34 VPG sind keine Verfahren nach Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVG; SR 172.021), sondern Verfahren sui generis. In der Praxis wendet die PostCom aber die Regelung von Art. 22a Abs. 1 VwVG über den Fristenstillstand analog auf Verfahren nach Art. 34 VPG an (Empfehlung 12/2016 vom 6. Oktober 2016 betreffend Poststelle Niederwil AG [Ziff. I. 3c]). Die Frist für die Anrufung der PostCom ist vom 18. Dezember 2016 bis zum 2. Januar 2017 stillgestanden (Art. 22a Abs. 1 Bst. c VwVG). Die Eingabe der Gemeinde Balerna ist mit Datum vom 26. Januar 2017 rechtzeitig erfolgt.
3. Der Gemeinderat Balerna verlangte in seinen Eingaben an die PostCom die Sistierung des Verfahrens bis die zuständigen Bundesbehörden über die Standesinitiative vom 23. November 2015 („Migliorare la qualità della rete di uffici postali e rafforzare il ruolo delle autorità comunali in relazione alla distribuzione territoriale degli uffici postali“) und der allgemeinen Resolution an den Bundesrat (Risoluzione Generale [art. 111 LGC] del 7 novembre 2016 „Per una moratoria nella chiusura di uffici postali, in caso di disaccordo die Comuni“ von Luca Pagani, Giorgio Fonio e Maurizio Agustoni) entschieden haben. Art. 34 Abs. 5 VPG bestimmt, dass die PostCom ihre Empfehlung innerhalb von sechs Monate seit Anrufung abgeben muss. Die PostCom kann Verfahren nach Art. 34 VPG daher nicht im Hinblick auf die allgemeine Möglichkeit einer künftigen Rechtsänderung sistieren, sondern muss ihre Empfehlung innerhalb der rechtlich vorgegebenen Frist abgeben (vgl. auch Empfehlung 4/2016 vom 23. Juni 2016 betreffend Poststelle Veysonnaz VS [Ziff. III. 3]).

- 4.1 Der Gemeinderat Balerna ist der Meinung, dass die Post die Vorgaben bezüglich Erreichbarkeit von Postdiensten und bezüglich Zugang zu Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs (Art. 33 und Art. 44 VPG) nicht erfülle. Zur Begründung führt der Gemeinderat in seinen Eingaben an die PostCom aus, dass die Postagenturen nicht die gleichen Dienstleistungen erbringen wie die Poststellen. Der Gemeinderat beantragt, dass die PostCom in ihrer Funktion als Aufsichtsbehörde (Art. 22 Abs. 2 Bst. e PG) prüfe, ob Massnahmen für die Wiederherstellung des rechtmässigen Zustands anzuordnen seien bzw. dass die PostCom solche Massnahmen in einer Verfügung anordne (Art. 24 Abs. 2 Bst. c PG). Der Gemeinderat Balerna kündigte in der Eingabe vom 26. Januar 2017 an die PostCom an, dass er beabsichtige, vor Gericht die Rechtmässigkeit der geltenden Rechtsnormen, die den Begriff „flächendeckendes Netz“ definieren (Art. 14 Abs. 5 PG und Art. 33 und 34 VPG) gerichtlich überprüfen zu lassen. Namentlich befürchtet er eine Verletzung von Art. 92 BV durch das geltende Recht.
- 4.2 Tatsächlich werden in Postagenturen nicht exakt die gleichen Leistungen angeboten wie in Poststellen (vgl. dazu Ziff. 10.3). Trotzdem stellt die Postverordnung die Postagenturen den Poststellen für die Berechnung der Erreichbarkeitswerte gleich: Das Poststellen- und Postagenturennetz muss gewährleisten, dass 90 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur innerhalb von 20 Minuten erreichen können. Bietet die Post einen Hausservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten (Art. 33 Abs. 4 VPG). Der Erreichbarkeitswert nach Art. 33 Abs. 4 VPG wird jährlich als gesamtschweizerischer Durchschnittswert berechnet. Im Jahr 2016 betrug der Wert 95.8% (publiziert im Jahresbericht 2016 der PostCom, Seite 9; abrufbar unter: <https://www.post-com.admin.ch/de/dokumentation/jahresberichte/>).
- 4.3 Die Aufsicht über die Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs obliegt nach Art. 63 Bst. a VPG dem BAKOM. Zur Beurteilung der geplanten Schliessung der Poststelle Balerna holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme vom 1. September 2017 hält das BAKOM fest, dass die Erreichbarkeitsvorgaben nach Art. 44 Abs. 1 VPG für die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs per Ende 2016 eingehalten wurden. Die Auswirkungen der Poststellenschliessung auf die Erreichbarkeitsvorgabe kann das BAKOM mangels entsprechender Berichterstattungspflicht im Einzelfall nicht beurteilen. In genereller Weise sei zu bemerken, dass die Umwandlung einer Poststelle in eine Agentur je nach Situation der regionalen Postversorgung zumindest für einzelne Haushalte durchaus deutliche Einschränkungen der Versorgungsqualität im Bereich der Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs mit sich bringen könne. Es gelte jedoch zu berücksichtigen, dass die Post durch den Ausbau des Angebots an Zahlungsverkehrsdienstleistungen in Agenturen allfälligen mit der Umwandlung verbundenen Einschränkungen des Versorgungsumfangs entgegenwirke (z.B. Möglichkeit der Bareinzahlung an der Haustür in Ortschaften, die nur über eine Agentur verfügen).
- 4.4 Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Post den Infrastrukturauftrag eingehalten hat bzw. auch nach Umwandlung der Poststelle Balerna in eine Postagentur einhalten wird. Für die vom Gemeinderat Balerna beantragte Eröffnung eines Aufsichtsverfahrens bzw. Anordnung von Aufsichtsmassnahmen besteht kein Anlass, sondern die PostCom wird die vom Gemeinderat Balerna vorgebrachten Rügen im Rahmen des Verfahrens nach Art. 34 VPG prüfen. Dieses Verfahren mündet in einer Empfehlung an die Adresse der Post. Nach Art. 71 Abs. 1 VwVG kann jedermann jederzeit Tatsachen, die im öffentlichen Interesse ein Einschreiten gegen eine Behörde von Amtes wegen erfordern, der Aufsichtsbehörde anzeigen. Art. 71 Abs. 2 VwVG bestimmt, dass der Anzeiger nicht die Rechte einer Partei hat. Der Gemeinderat Balerna kann somit aus Art. 71 VwVG keinen Anspruch auf Erlass einer formellen Verfügung ableiten.
- 5.1 Die PostCom macht in Verfahren nach Art. 34 VPG Empfehlungen an die Post, hat aber keine Verfügungskompetenz (Art. 14 Abs. 6 in Verbindung mit Art. 22 Abs. 2 Bst. f PG). Die Post entscheidet unter Berücksichtigung der Empfehlung der PostCom endgültig über die Schliessung oder Verlegung der Poststelle oder Postagentur (Art. 34 Abs. 7 VPG). Mit anderen Worten schliesst das geltende Recht die gerichtliche Überprüfung der Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur aus. Der Gemeinderat Balerna erachtet dies als einen Verstoß gegen Art. 6 Ziff. 1 der Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten

- (EMRK; SR 0.101) sowie als Verletzung von Art. 29a und 30 Abs. 1 der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (BV; SR 101).
- 5.2 Art. 29 a BV (Rechtsweggarantie) gilt nur bei Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer individuellen Rechtsbeziehung stehen. In der Literatur wird als Beispiel, in welchem es an einer individuellen Rechtsbeziehung fehlt, die Schliessung von Poststellen aufgeführt (Biaggini, BV Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft, 2007, N 6 zu Art. 29a sowie unter Verweis auf Biaggini Häfelin, Haller, Keller, Turnherr, Schweizerisches Bundesstaatsrecht, 2016, RZ 845a und Biaggini, Grächter, Kiener [Hrsg.], Staatsrecht, 2015, § 40, N 5). Art. 30 BV begründet nicht den Anspruch auf Zugang zu einem Gericht (Steinmann, St. Galler Kommentar zu Art. 30 BV, Rz. 5). Die Garantie von Art. 6 Ziff. 1 EMRK findet auf Verfahren nach Art. 34 VPG vor der PostCom schon deshalb keine Anwendung, weil die Empfehlung der PostCom keine Entscheidung über eine mögliche Streitigkeit im Sinne von Art. 6 Ziff. 1 EMRK darstellt – das wäre erst der Entscheid über die Schliessung oder Verlegung der Poststelle oder Postagentur (Art. 34 Abs. 7 VPG). Die Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur tangiert im Übrigen keine pekuniären Ansprüche oder individuellen Rechte. Privatpersonen werden mit der Schliessung einer Poststelle weder Rechte aberkannt bzw. Pflichten auferlegt noch die Ausübung von Rechten untersagt bzw. eingeschränkt. Die Schliessung oder Verlegung von Poststellen oder Postagenturen weist daher keinen zivilrechtlichen Charakter im Sinne von Art. 6 Ziff. 1 EMRK auf.
- 5.3 Die PostCom erachtet die oben erwähnten Regelungen von Art. 14. Abs. 6 und Art. 22 Abs. 2 Bst. f PG sowie Art. 34 Abs. 7 VPG somit als EMRK- und verfassungskonform. Die PostCom wird nicht, wie vom Gemeinderat Balerna sinngemäss beantragt, an Stelle einer Empfehlung eine anfechtbare Verfügung erlassen. Im Übrigen ist hervorzuheben, dass die Post bisher – wenn dies aufgrund der tatsächlichen Gegebenheiten möglich war - alle Empfehlungen der PostCom und ihrer Vorgängerbehörde, der Kommission Poststellen, befolgt hat. In der Praxis kommt den Empfehlungen der PostCom somit hohe Verbindlichkeit zu.
6. Der Gemeinderat Balerna rügte ferner, dass die Post die von der Schliessung der Poststelle Balerna ebenfalls betroffenen Nachbargemeinden nicht genügend angehört habe. Die Nachbargemeinden verfügen über Poststellen und die Poststelle Balerna ist nicht Abholstelle für avisierte Sendungen aus Nachbargemeinden. Aufgrund der Struktur der Gemeinde Castel San Pietro wäre es möglich gewesen, dass ein Teil der Einwohnerinnen und Einwohner dieser Gemeinde Postgeschäfte in Balerna tätigt. Die Post fragte den Gemeinderat an, ob er an einem Dialog interessiert sei. Die Gemeinde verzichtete auf einen Dialog. Die Post hat somit die Anforderungen an die Dialogführung nach Art. 34 Abs. 1 VPG erfüllt.
7. Die Post muss die Gemeindebehörden nicht nur zur Art der gewählten Ersatzlösung anhören, sondern sie auch in die konkrete Ausgestaltung der Ersatzlösung einbeziehen. So hat die Post die Gemeindebehörden etwa zur Auswahl des Agenturpartners anzuhören und entsprechende Vorschläge und Bedenken der Gemeindebehörden ernsthaft zu prüfen (Empfehlung 15/2017 vom 24. August 2017 betr. Poststelle Genève 13 Charmilles [Ziff. III. 4.5]). Im vorliegenden Fall informierte die Post den Gemeinderat weder im Vorfeld noch in der Entscheideröffnung darüber, welches Unternehmen in der Gemeinde die Postagentur führen würde. Dieses Vorgehen entspricht nicht den Vorgaben von Art. 34 Abs. 1 VPG. Indessen stellte die Post den Agenturpartner im Rahmen des Dossiers vor, das sie wie üblich für das vor der PostCom hängige Verfahren erstellt hatte. Der Gemeinderat Balerna hatte Gelegenheit, zu diesem Dossier Stellung zu nehmen (vgl. Replik der Gemeinde Balerna vom 28. April 2017). Zur Auswahl des Agenturpartners äusserte sich der Gemeinderat in dieser Stellungnahme nicht. Auch an der Schlichtungsverhandlung vom 29. August 2017 lehnte es der Gemeinderat Balerna explizit ab, sich zur Auswahl des Agenturpartners zu äussern. Insofern erübrigt es sich, der Post die Empfehlung zu machen, den Gemeinderat Balerna zur Auswahl des Agenturpartners anzuhören.

8. Auf Antrag des Gemeinderats von Balerna führte die PostCom am 29. August 2017 in Balerna eine Schlichtungsverhandlung mit den Parteien durch. Diese führte zu keiner einvernehmlichen Lösung.

Materielles

9. Balerna liegt im Bezirk Mendrisio im Kanton Tessin. Die Gemeinde Balerna umfasst eine Fläche von 2.6 km² und hat knapp 3400 Einwohner (Stand 31.12.2015). Das Industriegebiet von Balerna schliesst an jenes von Chiasso an. In Balerna gibt es mit Stand 2013 gut 3750 Arbeitsplätze. Die Zahl der Arbeitsplätze ist höher als die Einwohnerzahl. Der Gemeinderat Balerna geht aufgrund von Bauprojekten und einer Entwicklungsplanung im Rahmen der allgemeinen Überprüfung des Zonenplanes davon aus, dass die Bevölkerungszahl in der Gemeinde auf 4000 bis 4200 Einwohnerinnen und Einwohner und die Anzahl Arbeitsplätze auf 5850 ansteigen könnte. Es gibt verschiedene Unternehmen in der Gemeinde (z. B. Lebensmittelgeschäft, Papeterie, Buchhandlung, Friseur, Restaurant und eine Filiale der Raiffeisenbank). Noch auf Gemeindegebiet, aber etwas ausserhalb des Zentrums, gibt es ein Einkaufszentrum mit diversen Geschäften. In ca. 200 Meter Entfernung von diesem Einkaufszentrum befindet sich in einem anderen Gebäudekomplex das Einkaufszentrum Serfontana (in der Gemeinde Morbio Inferiore), in welchem die nächstgelegene Poststelle untergebracht ist.
10. Der Gemeinderat Balerna hebt in seinen Eingaben an die PostCom das günstige Umfeld hervor, in welchem die Poststelle Balerna operiere: Die Poststelle befinde sich im Alleineigentum der Post und verfüge über eigene Parkplätze. Sie liege an idealer Lage an der Nord-Süd-Hauptverkehrsachse, auf der täglich über 20'000 Fahrzeuge verkehren, sei optimal mit dem öffentlichen Verkehr erreichbar und biete der Bevölkerung alle Postdienstleistungen an (280m² Fläche, vier Sicherheitsschalter, ein Schalter für Pakete und Massensendungen, Drive-in-Zufahrt, Telefonzelle und Postfachanlage). Der Gemeinderat hofft, dass die Poststelle Balerna von der Schliessung der Poststellen in Chiasso Boffalora, Mendrisio Borgo und Morbio Inferiore profitieren werde. Für die gute Verankerung der Poststelle Balerna bei der Bevölkerung spreche auch die Petition mit 1781 Unterschriften zur Unterstützung der Poststelle Balerna. Der Gemeinderat Balerna rügt unter anderem, dass die Post alle diese Besonderheiten ignoriert habe. Die von einer Postagentur erbrachten Dienstleistungen könnten nicht mit den Dienstleistungen einer Poststelle verglichen werden, die von geschultem Fachpersonal erbracht werden. Die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs entsprächen in einer Postagentur sowohl beim Bezug als auch bei der Einzahlung von Bargeld nicht dem Standard einer Poststelle. Insbesondere würde bei Bargeldbezügen nur der Bezug von CHF 50 garantiert und eingeschränkt auf einen Höchstbetrag von CHF 500. Der Gemeinderat berechnete aufgrund der von der Post gemachten Angaben zur Anzahl Kundengeschäfte, dass in der Poststelle alle zwei Minuten ein Kunde oder eine Kundin bedient werde. Die Poststelle Balerna sei eine gut laufende Poststelle und der Gemeinderat wirft die Frage auf, ob eine Postagentur dieses Kundenaufkommen bewältigen könne.
11. Die Post gab als Begründung für die beabsichtigte Umwandlung der Poststelle Balerna in eine Postagentur unter anderem an, dass die Nachfrage nach Postdienstleistungen in der Poststelle Balerna unbefriedigend und rückläufig sei. Durch die Auslagerung der Zustellung seien in der Poststelle grosse ungenutzte Flächen entstanden, die hohe Betriebskosten verursachen. Die Modernisierung der aktuellen Poststelle mit Abtrennung der nicht mehr benötigten Flächen lasse sich wirtschaftlich nicht rechtfertigen, da die notwendigen Investitionen in keinem vernünftigen Verhältnis zur rückläufigen Nutzung der Poststelle stehen würden. Der Gemeinderat Balerna kann nicht nachvollziehen, dass der Post für den Betrieb der Poststelle Balerna so hohe Kosten anfallen sollen und dass eine Modernisierung der Poststelle zu teuer wäre. Er verlangt von der Post, dass sie diese Angaben belegt. Zudem verlangt der Gemeinderat eine Gesamtsicht, welche

Poststellen in der Region erhalten bleiben und welche Kundenfrequenzen die anderen Poststellen in der Region aufweisen. Die Post hat zwischenzeitlich ihre Entwicklungspläne für das Poststellennetz des Kantons Tessin publiziert (<https://www.post.ch/de/ueber-uns/themen/postnetzder-zukunft>). Danach sind die Poststellen Castel San Pietro, Mendrisio Stazione, Novazzano, Serfontana und Chiasso 1 bis 2020 garantiert. Für die Poststellen Morbio Superiore und Genestrerio und Vacallo ist die Überprüfung angekündigt. Die Post ist jedoch nicht verpflichtet, ihre Kosten oder andere Angaben in Zusammenhang mit der Wirtschaftlichkeit der Poststellen gegenüber den Gemeinden offenzulegen (vgl. etwa Empfehlung 4/2013 vom 3. Oktober 2013 betreffend Poststelle Waltenschwil [Ziff. III. 3], Empfehlung 11/2015 vom 10. Dezember 2015 betreffend Poststelle Pfyn [Ziff. III. 6], Empfehlung 4/2016 vom 23. Juni 2016 betreffend Poststelle Veysonnaz [Ziff. III. 6]).

- 12.1 Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 2105 (Mendrisiotto) gibt es nach Umwandlung der Filialen Balerna und Morbio Inferiore 16 Poststellen und 14 Postagenturen (Stichdatum 31.03.2017). Die Poststelle Serfontana (garantiert bis 2020) liegt 1.3 km von Balerna entfernt in einem Einkaufszentrum. In der Nähe des Einkaufszentrums gibt es zwei Bushaltestellen. Zwischen der Poststelle Balerna und der Poststelle Serfontana verkehren die Buslinien 2, 3 und 518. Die Fahrzeit mit dem öffentlichen Verkehr beträgt drei bis neun Minuten. Es gibt eine Busverbindung, mit der die Poststelle Serfontana in vier Minuten erreicht werden kann. Mit den verschiedenen Bussen gibt es zahlreiche Verbindungen zwischen Balerna und Serfontana während der Öffnungszeiten der Poststelle. Ein Retourbillett kostet CHF 4. Die Poststelle Coldrerio in 2.2 km Entfernung (garantiert bis 2020) kann mit dem öffentlichen Verkehr mit einer Fahrt von acht bis zehn Minuten erreicht werden.
- 12.2 Die Postagentur ist pro Woche 18 Stunden länger geöffnet (53 Stunden pro Woche von Mo-Fr 7.30-12.00 und 13.45-18.30, Sa 7.30-12.00 und 13.45-16.00 Uhr) als die Poststelle Balerna (35 Std. pro Woche). Die Kundschaft der Postagentur wird sich aufgrund der deutlich längeren Öffnungszeiten über den Tag hinweg besser verteilen als in der Poststelle. Die PostCom kann deshalb die Einschätzung der Post nachvollziehen, dass die Postagentur in der Lage sein wird, das zu erwartende Aufgabenvolumen zu verarbeiten. Zudem will die Post für Geschäftskunden eine Annahmestelle in Pian Faloppia realisieren, was ebenfalls zur Entlastung der Postagentur beitragen dürfte.
- 12.3 Die Postagenturen bieten eine breite Dienstleistungspalette an. Insbesondere können die meisten avisierten Sendungen in der Postagentur abgeholt werden. Das gilt namentlich für Pakete und die meisten Briefe. Nur noch wenige avisierte Spezi alsendungen wie etwa Betreuungsurkunden müssen in einer Poststelle (im Fall von Balerna der Poststelle Serfontana) abgeholt werden. Als Ausgleich für die fehlende Möglichkeit von Bareinzahlungen können Einzahlungen sowohl mit der PostFinance Card als auch mit der Maestro-Karte der Banken und V PAY Karten beglichen werden. Die Post bietet ab September 2017 zudem in allen Ortschaften, die ausschliesslich über Postagenturen verfügen, die Möglichkeit zur Bareinzahlung am Domizil an. Nach einer einmaligen Registrierung können Privatkundinnen und Privatkunden Bareinzahlungen an der Haustüre tätigen. Mit der PostFinance Card sind Barbezüge in der Postagentur vom eigenen Konto bis maximal CHF 500 möglich (mit einem garantierten Bezug in der Höhe von CHF 50). Die Post hat aber stets betont, dass in Balerna weiterhin ein Postomat zur Verfügung stehen wird. Wer höhere Summen Bargeld beziehen wolle, könne dies in Balerna am Postomaten tun. Namentlich ältere Einwohnerinnen und Einwohner von Balerna werden also die Gemeinde zum Zweck des Bezugs grösserer Summen Bargelds nicht verlassen müssen.
- 12.4 Die Post schult das Agenturpersonal und steht ihm in den ersten Tagen bei der Einführung der Postagentur zur Seite. Die Post will die Poststelle Balerna durch eine Postagentur mit Bedientheke in der Cartoleria-libreria Cerrutti Sagl, Balerna ersetzen. Die räumlichen Verhältnisse sind grosszügig. Es ist sogar möglich, die Wahrung der Diskretionsbedürfnisse der Postkundschaft durch Anbringen eines Schildes zu gewährleisten, das die Wartenden auffordert, Distanz

zu halten. Die vom Gemeinderat Balerna gehegten Befürchtungen hinsichtlich Leistungsniveau und Diskretion in den Postagenturen können zwar nachvollzogen werden, dürften aber im vorliegenden Fall unbegründet sein.

- 12.5 Schliesslich kündigte die Post im Entscheid vom 9. Dezember 2016 an, dass sie in Balerna eine Postfachanlage mit Zustellschluss 9.00 Uhr betreiben wird.
- 12.6 Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die Post der Gemeinde Balerna mit der Agenturlösung mit Bedientheke, dem Postomaten, der Annahmestelle für Geschäftskunden und der Postfachanlage mit Zustellschluss bis 9.00 Uhr entgegenkommt. Die Rüge des Gemeinderates Balerna, die Anhörung durch die Post sei eine reine Formsache gewesen, da die Post nicht bereit gewesen sei, auf die Anliegen der Gemeinde einzugehen, trifft nicht zu.

Zusammenfassung/Fazit

13. Aus den Eingaben des Gemeinderats Balerna an die PostCom geht deutlich hervor, dass die Poststelle Balerna in der Wahrnehmung des Gemeinderates eine gut laufende Poststelle in einem lebhaften, sich entwickelnden Umfeld ist, die in der ganzen Gemeinde sehr geschätzt wird. Es wird deutlich, dass der Gemeinderat daher den Entscheid der Post über die Umwandlung der Poststelle Balerna in eine Postagentur nicht nachvollziehen kann. Bis vor kurzem war es tatsächlich eine Selbstverständlichkeit, dass Gemeinden mit 3400 Einwohnern und 3750 Arbeitsplätzen über eine eigene Poststelle verfügten. Die PostCom versteht daher die Reaktion des Gemeinderats Balerna. In Würdigung aller Umstände, namentlich der guten Agenturlösung mit Bedientheke, flankiert durch weitere Angebote wie einem Postomaten, einer Annahmestelle für Geschäftskunden, einer Postfachanlage mit Zustellgarantie bis 9.00 Uhr sowie der mit dem öffentlichen Verkehr in wenigen Minuten erreichbaren Poststelle Serfontana kommt die PostCom aber zum Ergebnis, dass in Balerna weiterhin eine gute postalische Grundversorgung gewährleistet ist.

IV. Empfehlung

Der Entscheid der Post steht in Einklang mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen und ermöglicht nach wie vor eine gute postalische Grundversorgung im fraglichen Gebiet. Er ist daher nach der Beurteilung der PostCom – unter den nachfolgenden Vorbehalten - nicht zu beanstanden:

Die PostCom erwartet, dass die Post in der Gemeinde Balerna dauerhaft eine Postagentur gewährleistet. Sie empfiehlt der Post, dafür zu sorgen, dass in der Postagentur ein Schild aufgestellt wird, das die wartende Kundschaft im Interesse der Diskretion zur Wahrung von Distanz auffordert.

Bei ihrer Beurteilung geht die PostCom davon aus, dass die Bargeldversorgung in der Gemeinde – wie von der Post zugesichert – zusätzlich zur Postagentur durch einen Postomaten sichergestellt wird, dass die Post an einem geeigneten Standort in Balerna eine Annahmestelle für Geschäftskunden bereitstellt und in der Nähe der Postagentur eine Postfachanlage mit Zustellgarantie bis 9.00 Uhr installiert.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Dr. Hans Hollenstein
Präsident

Dr. Michel Noguét
Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorfallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Spettabile, Comune di Balerna, All'att. del Sindaco sig. Pagani, Casa Comunale, 6828 Balerna
- 3001 Bern Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Dipartimento delle finanze e dell'economia, Palazzo amministrativo, 6500 Bellinzona

Anhang

Stellungnahme BAKOM vom 1. September 2017 „Ersatz der Poststelle in Balerna (TI) durch eine Agentur“



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti,
dell'energia e delle comunicazioni DATEC

Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM
Divisione Servizi di telecomunicazione e posta
Sezione Posta

2501 Biel/Bienne, UFCOM

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

N. registrazione/dossier: 383/1000345032
Vs. riferimento:
Biel/Bienne, 1 settembre 2017

Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Balerna (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 nel Comune di Balerna (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 2016 indicano che le prestazioni del settore dei pagamenti in contanti negli uffici postali erano raggiungibili

Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM
Rue de l'Avenir 44, 2501 Biel/Bienne
Tel. +41 58 46 05055
tp-secretariat@bakom.admin.ch
www.ufcom.admin.ch

D/ECM/12035818

nell'arco di 30 minuti per il 96,8 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 2016 l'accessibilità era garantita al 98,3 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. Tuttavia, ampliando la propria offerta di prestazioni per i servizi del traffico dei pagamenti nelle agenzie, la Posta compensa eventuali limitazioni della copertura legate alla trasformazione (ad es. possibilità di effettuare versamenti in contanti a domicilio nelle località in cui vi è solo un'agenzia).

Distinti saluti

Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM

i.v. 

Annette Scherrer
Responsabile Sezione Posta