



## Raccomandazione n. 19/2017

5 ottobre 2017

della Commissione federale delle poste PostCom

alla Posta CH SA

nella fattispecie

### Ufficio postale di Balerna (TI)

Il 9 dicembre 2016, la Posta ha notificato per iscritto al Comune di Balerna la sua decisione di chiudere l'ufficio postale, sostituendolo con un'agenzia postale provvista di banco di servizio. Nel suo scritto del 26 gennaio 2017, il Municipio di Balerna ha chiesto alla PostCom di esaminare la decisione della Posta e di raccomandarle di mantenere l'ufficio postale o di disporre, nell'ambito di una procedura di sorveglianza, misure volte a garantire il servizio universale nel Comune. Il Municipio ha anche chiesto alla PostCom la sospensione della procedura finché il Consiglio federale non prenderà una decisione in merito all'iniziativa cantonale del 23 novembre 2015 e alla risoluzione generale del 7 novembre 2016, nonché l'eventuale avvio di una procedura di conciliazione con le parti.

La PostCom ha effettuato la procedura di conciliazione con le parti a Balerna il 29 agosto 2017 e ha trattato il dossier nella seduta del 5 ottobre 2017.

### 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 nella forma e nei termini dovuti.

Le condizioni per adire la PostCom sono quindi adempiute.

## **II. La PostCom verifica in particolare se**

1. prima della chiusura dell'ufficio postale, la Posta ha consultato le autorità dei Comuni interessati (art. 34 cpv. 1 e cpv. 5 lett. a OPO) e
2. ha cercato una soluzione di comune accordo (art. 34 cpv. 1 e cpv. 5 lett. a OPO);
3. i criteri di raggiungibilità di cui all'articolo 33 capoverso 4 e dell'articolo 44 capoverso 1 OPO sono soddisfatti anche dopo l'attuazione della decisione della Posta CH SA (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 ha soddisfatto in modo sufficiente le esigenze dei clienti con disabilità motorie (art. 14 cpv. 7 lett. a LPO);
5. anche dopo l'attuazione della decisione, nella regione di pianificazione in questione c'è almeno un ufficio postale che offre la gamma di prestazioni del servizio universale (art. 33 cpv. 2 OPO);
6. il rispetto dei criteri dell'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti secondo l'articolo 44 capoverso 1 OPO è stato verificato dall'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) e se il risultato di tale verifica è stato integrato nella procedura dinanzi alla PostCom.

## **III. La PostCom esprime il seguente giudizio**

### **Cronologia / In ordine**

1. Nel 2013 la Posta ha effettuato due colloqui con il Municipio di Balerna concernenti il futuro dell'Ufficio postale del Comune, focalizzandosi sul modello «ufficio postale in una nuova ubicazione». In seguito all'opposizione del Municipio a una modifica, la Posta ha continuato a gestire l'ufficio postale come prima. Nel 2016, ha poi ripreso il colloquio con il Municipio (incontro del 16 giugno e del 25 ottobre 2016), proponendo un'agenzia postale come soluzione alternativa. Il Municipio di Balerna ha insistito sul mantenimento dell'ufficio postale.
2. La Posta ha notificato al Comune di Balerna la sua decisione di trasformare l'ufficio in un'agenzia postale il 9 dicembre 2016. In linea di principio, i Comuni possono adire la PostCom entro 30 giorni dalla notificazione della decisione della Posta (art. 34 cpv. 3 OPO). Le procedure di cui all'articolo 34 OPO non rientrano tra quelle contemplate dalla legge federale sulla procedura amministrativa (PA; RS 172.021), ma sono procedure sui generis. Nella prassi, la PostCom applica tuttavia la regolamentazione dell'articolo 22a capoverso 1 PA sulla sospensione dei termini analogamente alla procedura secondo l'articolo 34 OPO (raccomandazione 12/2016 del 6 ottobre 2016 relativa all'ufficio postale di Niederwil AG [n. I. 3c]). Il termine per adire la PostCom è stato sospeso dal 18 dicembre 2016 al 2 gennaio 2017 (art. 22a cpv. 1 lett. c PA). Il Comune di Balerna ha presentato il ricorso il 26 gennaio 2017, nei tempi richiesti.
3. Nelle sue richieste di esame, il Municipio di Balerna ha chiesto alla PostCom la sospensione della procedura fino a che le autorità federali competenti decideranno in merito all'iniziativa cantonale del 23 novembre 2015 («Migliorare la qualità della rete di uffici postali e rafforzare il ruolo delle autorità comunali in relazione alla distribuzione territoriale degli uffici postali») e alla risoluzione generale indirizzata al Consiglio federale (risoluzione generale [art. 111 LGC] del 7 novembre 2016 «Per una moratoria nella chiusura di uffici postali, in caso di disaccordo dei Comuni» di Luca Pagani, Giorgio Fonio e Maurizio Agustoni). L'articolo 34 capoverso 5 OPO stabilisce che, una volta adita, la PostCom deve rivolgere una raccomandazione alla Posta entro sei mesi. La PostCom non può pertanto sospendere le procedure di cui all'articolo 34 OPO in vista di un'eventuale modifica legislativa futura, ma deve rivolgere la sua raccomandazione entro il termine prescritto per legge (cfr. anche raccomandazione 4/2016 del 23 giugno 2016 relativa all'ufficio postale di Veysonnaz VS [n. III. 3]).

- 4.1 Secondo il Municipio di Balerna, la Posta non soddisfa i criteri relativi alla raggiungibilità dei servizi postali e all'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti (art. 33 e art. 44 OPO). Nelle sue richieste di esame alla PostCom, il Municipio ha motivato la sua posizione asserendo che le agenzie postali non forniscono le stesse prestazioni degli uffici postali. Il Municipio ha chiesto che la PostCom, in veste di autorità di vigilanza (art. 22 cpv. 2 lett. e LPO), esamini se vi è la necessità di ordinare provvedimenti per ripristinare una situazione conforme al diritto e che, se del caso, li disponga in una decisione (art. 24 cpv. 2 lett. c LPO). Nelle sue richieste d'esame alla PostCom del 26 gennaio 2017, il Comune ha annunciato inoltre la sua intenzione di far verificare in sede giudiziaria la legalità delle attuali norme che definiscono il concetto di «rete capillare» (art. 14 cpv. 5 LPO e art. 33 e 34 OPO). Segnatamente, ha avanzato il sospetto di una violazione dell'articolo 92 della Costituzione da parte del diritto in vigore.
- 4.2 È vero che le agenzie postali non forniscono esattamente le stesse prestazioni degli uffici postali (cfr. n. 10.3); ciononostante, l'OPO equipara le agenzie agli uffici per il calcolo dei valori di raggiungibilità: la rete di uffici e agenzie postali deve garantire che il 90 per cento della popolazione residente in maniera permanente possa raggiungere, a piedi o con i mezzi pubblici, un ufficio o un'agenzia postale nell'arco di 20 minuti. Se la Posta offre un servizio a domicilio, questo arco di tempo è di 30 minuti (art. 33 cpv. 4 OPO). Il valore di raggiungibilità di cui all'articolo 33 capoverso 4 OPO è calcolato annualmente come valore medio svizzero. Nel 2016 era pari al 95,8 per cento (pag. 9 del rapporto annuale della PostCom 2016; consultabile alla pagina: <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/rapporti-annuali/>).
- 4.3 Secondo l'articolo 63 lettera a OPO, la vigilanza sul servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti spetta all'UFCOM. Per valutare la prevista chiusura dell'ufficio postale di Balerna, la PostCom ha quindi chiesto un parere all'UFCOM. Nel parere del 1° settembre 2017, l'UFCOM sostiene che le esigenze in materia di accessibilità alle prestazioni del settore dei pagamenti di cui all'articolo 44 capoverso 1 OPO a fine 2016 erano 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, dovuti alla chiusura dell'ufficio postale. In generale, l'UFCOM fa 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).
- 4.4 In sintesi, si può affermare che la Posta ha rispettato e continuerà a rispettare il mandato infrastrutturale dopo la trasformazione dell'ufficio postale di Balerna in un'agenzia postale. Non si vede quindi la necessità dell'apertura di una procedura di vigilanza o della disposizione di misure di sorveglianza, come richiesto dal Municipio di Balerna. La PostCom ha tuttavia esaminato le critiche sollevate dal Municipio nell'ambito di una procedura di cui all'articolo 34 OPO, rivolgendo una raccomandazione alla Posta. Secondo l'articolo 71 PA, chiunque può denunciare, in ogni tempo, all'autorità di vigilanza i fatti che richiedono, nell'interesse pubblico, un intervento d'ufficio contro un'autorità (cpv. 1) e il denunciante non ha i diritti di parte (cpv. 2). Il Municipio di Balerna non può quindi dedurre da tali disposizioni un diritto a una decisione formale.
- 5.1 Nell'ambito della procedura di cui all'articolo 34 OPO, la PostCom emana raccomandazioni all'attenzione della Posta, ma non dispone di alcuna competenza di emanare decisioni (art. 14 cpv. 6 in combinato disposto con art. 22 cpv. 2 lett. f LPO). Tenendo conto della raccomandazione della PostCom, la Posta decide in via definitiva se chiudere o trasferire l'ufficio o l'agenzia postale in questione (art. 34 cpv. 7 OPO). In altri termini, il diritto vigente esclude l'esame in sede giudiziaria della chiusura o del trasferimento di un ufficio o di un'agenzia postale. Il Municipio di Balerna considera la procedura come lesiva dell'articolo 6 n. 1 della Convenzione del 4 novembre 1950 per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali (CEDU; RS

0.101), nonché degli articoli 29a e 30 cpv. 1 della Costituzione federale della Confederazione Svizzera (Cost; RS 101).

- 5.2 L'articolo 29 a Cost. (garanzia della via giudiziaria) si applica esclusivamente alle controversie relative a un rapporto giuridico individuale. Nella letteratura, la chiusura di uffici postali viene citata come esempio dell'assenza di un rapporto giuridico individuale (Biaggini, *BV: Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft*, 2007, n 6 relativo all'articolo 29a nonché - in riferimento a Biaggini - Häfelin, Haller, Keller, Turnherr, *Schweizerisches Bundesstaatsrecht*, 2016, n. marg. 845a e Biaggini, Grächter, Kiener [ed.], *Staatsrecht*, 2015, § 40, n. 5). L'articolo 30 Cost. non può considerarsi la base giuridica del preteso accesso a un tribunale (Steinmann, St. Galler commento sull'art. 30 Cost., n. marg. 5). La garanzia di cui all'articolo 6 n. 1 CEDU non può quindi essere applicata alla procedura di cui all'articolo 34 OPO dinanzi alla PostCom: la raccomandazione della Commissione non rappresenta infatti alcuna decisione in merito a una controversia ai sensi dell'articolo 6 n. 1 CEDU. In questo campo di applicazione potrebbe rientrare solo la decisione della Posta in merito alla chiusura o al trasferimento dell'ufficio o dell'agenzia postale (art. 34 cpv. 7 OPO). La chiusura o il trasferimento di un ufficio o di un'agenzia postale non ledono tuttavia nessuna pretesa pecuniaria e nessun diritto individuale. Non comportano neanche la privazione di diritti o l'imposizione di obblighi né vietano o limitano l'esercizio di diritti. La chiusura o il trasferimento di uffici o agenzie postali non sono pertanto inerenti al diritto civile ai sensi dell'articolo 6 n. 1 CEDU.
- 5.3 Secondo la PostCom, le succitate regolamentazioni all'articolo 14 capoverso 6 e all'articolo 22 capoverso 2 lettera f LPO, nonché all'articolo 34 capoverso 7 OPO sono pertanto conformi alla CEDU e alla Costituzione. La PostCom non soddisferà dunque quanto richiesto, per analogia, dal Municipio, ovvero l'emanazione di una decisione impugnabile al posto di una raccomandazione. Occorre del resto sottolineare che finora la Posta - ogniqualvolta consentito dalle effettive circostanze - ha seguito tutte le raccomandazioni della PostCom e della Commissione Uffici postali, l'autorità che l'ha preceduta. Nella prassi, alle raccomandazioni della PostCom viene attribuito un forte carattere vincolante.
6. Il Municipio di Balerna lamenta inoltre che la Posta non abbia consultato sufficientemente i Comuni limitrofi interessati dalla chiusura dell'ufficio postale sito nel proprio Comune. Essi dispongono tuttavia di propri uffici postali e l'ufficio postale di Balerna non è punto di ritiro per gli invii con avviso di ritiro per i Comuni limitrofi. Data la struttura del Comune di Castel San Pietro, una parte dei suoi abitanti effettua probabilmente operazioni postali a Balerna. La Posta ha quindi proposto il dialogo al Municipio che ha però rifiutato l'offerta. La Posta ha quindi rispettato l'obbligo di consultazione secondo l'articolo 34 capoverso 1 OPO.
7. La Posta deve non solo consultare le autorità comunali per quanto concerne il tipo di soluzione alternativa scelta, ma deve anche coinvolgerle nella concreta elaborazione di quest'ultima. La Posta è quindi tenuta a consultare le autorità comunali in merito alla scelta di un partner per l'apertura di un'agenzia e ad esaminare con attenzione le proposte e le preoccupazioni delle autorità comunali (raccomandazione 15/2017 del 24 agosto 2017 relativa all'ufficio postale di Ginevra 13 Charmilles [n. III. 4.5]). Nel caso in questione, la Posta non ha informato il Municipio di Balerna né nella fase iniziale né al momento della notifica della decisione sull'impresa scelta per la gestione dell'agenzia postale nel Comune. Tale procedura non rispetta quanto prescritto all'articolo 34 capoverso 1 OPO. Tuttavia, la Posta ha presentato il partner per l'apertura dell'agenzia nell'ambito dell'usuale dossier redatto per le procedure pendenti dinanzi alla PostCom. Il Municipio di Balerna ha avuto la possibilità di prendere posizione a riguardo (cfr. Replica del Comune di Balerna del 28 aprile 2017), ma non si è espresso in merito alla scelta del partner per l'apertura di un'agenzia postale. Anche al momento della procedura di conciliazione del 29 agosto 2017, il Municipio si è esplicitamente rifiutato di pronunciarsi a riguardo. Viene quindi meno la necessità di raccomandare alla Posta di consultare il Municipio di Balerna per quanto concerne la scelta del partner per l'apertura di un'agenzia postale.

8. Su richiesta del Municipio di Balerna, il 29 agosto 2017 la PostCom ha effettuato una procedura di consultazione con le parti a Balerna. Non si è però giunti a una soluzione di comune accordo.

#### **Nel merito**

9. Balerna si trova nel Distretto di Mendrisio, nel Cantone Ticino. Il Comune di Balerna ha una superficie di 2,6 km<sup>2</sup> e ha circa 3400 abitanti (stato 31.12.2015). La zona industriale di Balerna è collegata a quella di Chiasso. A Balerna ci sono più di 3750 posti di lavoro (stato 2013). Il numero dei posti di lavoro è quindi superiore a quello degli abitanti. Sulla base di progetti edili e di una pianificazione dello sviluppo, nell'ambito della revisione generale del Piano regolatore, il Municipio di Balerna prevede un incremento della popolazione a circa 4000-4200 abitanti, così come una crescita dei posti di lavoro a circa 5850. Nel territorio comunale si trovano varie imprese (ad es. negozio di generi alimentari, cartoleria, libreria, parrucchiere, ristorante e una filiale della banca Raiffeisen). Sempre nell'area comunale, ma al di fuori dal centro cittadino, c'è anche un centro commerciale con vari negozi, a circa 200 metri dal quale, in un altro complesso, si trova il centro shopping Serfontana (nel Comune di Morbio Inferiore), che ospita l'ufficio postale più vicino.
10. Nelle sue richieste d'esame alla PostCom, il Municipio di Balerna ha sottolineato il contesto favorevole in cui opera l'ufficio postale, di proprietà esclusiva della Posta e con posteggi propri, ubicato in una posizione ideale sulla principale via di transito Nord-Sud con più di 20 000 veicoli al giorno e un ottimo servizio di trasporti pubblici. A suo avviso, l'ufficio fornirebbe inoltre alla popolazione tutti i servizi postali (superficie di 280 m<sup>2</sup>, 4 sportelli di sicurezza, uno sportello per i pacchi e gli invii di massa, un'apposita pista veicolare Drive-In, cabina telefonica e impianto di caselle postali). Il Municipio spera che l'ufficio postale di Balerna trarrà profitto dalla chiusura degli uffici postali di Chiasso Boffalora, Mendrisio Borgo e Morbio Inferiore. Anche le 1781 firme raccolte dalla petizione contraria alla chiusura, dimostrerebbero ulteriormente l'attaccamento della popolazione all'ufficio di Balerna. Il Municipio lamenta, tra le altre cose, che la Posta ha ignorato tutte queste peculiarità. Le prestazioni fornite da un'agenzia non sono minimamente comparabili con quelle erogate in un ufficio postale da personale specializzato, soprattutto per quanto concerne il settore del traffico dei pagamenti, sia per quanto riguarda il prelievo o il versamento di denaro in contanti. In particolare, prelievi in contanti sono garantiti unicamente per CHF 50 e comunque limitati a un massimo di CHF 500. Basandosi sui dati della Posta sulle operazioni eseguite, il Municipio ha calcolato che l'ufficio postale di Balerna ha un cliente ogni due minuti. Si tratterebbe quindi di un ufficio con un notevole bacino d'utenza, tanto che il Municipio si chiede se un'agenzia postale sarebbe in grado di gestire tale volume di clienti.
11. La Posta ha motivato la sua intenzione di trasformare l'ufficio postale di Balerna in un'agenzia postale sostenendo che la domanda di servizi postali sarebbe insoddisfacente e in calo. A causa dell'esternalizzazione della distribuzione, nell'ufficio postale sarebbero rimasti inutilizzati grandi spazi che genererebbero ingenti costi di gestione. La ristrutturazione dell'ufficio postale attuale con separazione dalle superfici non più necessarie non sarebbe giustificabile da un punto di vista economico, poiché, dato il calo delle operazioni svolte dall'ufficio, non sarebbe ragionevole investire in un suo ammodernamento. Il Municipio di Balerna non comprende perché questi costi siano così alti e perché la risistemazione dell'edificio sarebbe eccessivamente cara. Ha quindi chiesto alla Posta di documentare questi dati e di indicare esattamente quanti e quali degli uffici postali verrebbero mantenuti nella regione e di comunicare i dati circa la frequenza degli altri uffici postali della zona. Nel frattempo, la Posta ha pubblicato i suoi piani di sviluppo per la rete di uffici postali del Cantone Ticino (<https://www.post.ch/it/chi-siamo/temi/la-rete-postale-del-futuro>), secondo i quali gli uffici postali di Castel San Pietro, di Mendrisio Stazione, di Novazzano, di Serfontana e di Chiasso 1 saranno garantiti fino al 2020. Per gli uffici postali di Morbio Superiore, di Genestrerio e di Vacallo è stata annunciata una verifica. Tuttavia, la Posta non è tenuta a rendere

pubblici ai Comuni i suoi costi o altri dati relativi alla redditività degli uffici postali (cfr. raccomandazione 4/2013 del 3 ottobre 2013 relativa all'ufficio postale di Waltenschwil [n. III. 3], raccomandazione 11/2015 del 10 dicembre 2015 relativa all'ufficio postale di Pfyn [Ziff. III. 6], raccomandazione 4/2016 del 23 giugno 2016 relativa all'ufficio postale di Veysonnaz [n. III. 6]).

- 12.1 La OPO prevede che in ogni regione di pianificazione ci sia almeno un ufficio postale. Dopo la trasformazione delle filiali di Balerna e Morbio Inferiore, nella regione di pianificazione 2105 (Mendrisiotto) ci sono 16 uffici postali e 14 agenzie postali (stato: 31.03.2017). L'ufficio postale al Serfontana (garantito fino al 2020) si trova a 1,3 km da Balerna in un centro commerciale, nelle vicinanze del quale ci sono due fermate dell'autobus. Tra gli uffici postali di Balerna e di Serfontana circolano le linee di bus 2, 3 e 518. Il tragitto con i trasporti pubblici dura 3-9 minuti. Un collegamento bus permette di raggiungere l'ufficio postale al Serfontana in 4 minuti. I vari autobus assicurano numerosi collegamenti tra Balerna e Serfontana durante gli orari di apertura dell'ufficio postale. Un biglietto di andata e ritorno costa 4 CHF. L'ufficio postale di Coldrerio (garantito fino a 2020), a 2,2 km di distanza, può essere raggiunto in 8-10 minuti.
- 12.2 Settimanalmente l'agenzia postale sarà aperta 18 ore in più (53 ore: da lunedì a venerdì nelle fasce 7.30-12.00 e 13.45-18.30, sabato nelle fasce 7.30-12.00 e 13.45-16.00) rispetto all'ufficio postale di Balerna (35 ore). Dati gli orari di apertura notevolmente più lunghi, i clienti dell'agenzia postale si distribuiranno meglio nel corso della giornata. La PostCom condivide quindi la valutazione della Posta secondo la quale l'agenzia postale sarà in grado di sbrigare l'atteso volume di lavoro. Inoltre, la Posta intende creare un punto di accettazione per i clienti commerciali a Pian Faloppia che contribuirà anche a sgravare l'agenzia postale.
- 12.3 Le agenzie postali offrono un'ampia gamma di servizi. In particolare, è possibile ritirarvi la maggior parte degli invii con avviso di ritiro, in particolare pacchi e la quasi totalità delle lettere. Solo alcuni invii speciali con avviso di ritiro quali atti esecutivi devono essere ritirati in un ufficio postale (nel caso di Balerna, nell'ufficio postale al Serfontana). Per compensare l'impossibilità di versamenti in contanti, i pagamenti possono essere effettuati con la carta PostFinance o con una carta Maestro e V PAY. Dal settembre 2017, la Posta offre ai clienti privati il servizio di «versamento in contanti a domicilio» in tutte le località che dispongono solo di agenzie postali. Per poter usufruire di questo servizio basta registrarsi una sola volta permettendo ai clienti privati di ricevere versamenti in contanti davanti all'uscio di casa. Presso un'agenzia postale, con la carta PostFinance è possibile prelevare contanti dal proprio conto fino a un massimo di 500 CHF (prelievo garantito di 50 CHF). La Posta ha comunque più volte ribadito che a Balerna rimarrà comunque il postomat. Chi intenderà prelevare contanti per importi superiori potrà quindi sempre farlo al postomat di Balerna. Gli abitanti più anziani del Comune non saranno quindi obbligati a spostarsi a questo scopo.
- 12.4 La Posta forma il personale delle agenzie e lo assiste durante i primi giorni di apertura delle stesse. La Posta intende sostituire l'ufficio postale di Balerna con un'agenzia postale provvista di banco di servizio all'interno della Cartoleria-libreria Cerrutti Sagl, sita nello stesso Comune. Gli spazi a disposizione sono molto ampi. Le esigenze di riservatezza della clientela possono essere garantite anche con l'apposizione di un cartello che inviti le persone in fila a rispettare la distanza di cortesia. Pertanto, per quanto comprensibili, le preoccupazioni sollevate dal Municipio di Balerna quanto a livello della prestazione e a discrezione nelle agenzie postali sono, in questo caso, infondate.
- 12.5 Infine, nella sua decisione del 9 dicembre 2016, la Posta ha annunciato che intende gestire un impianto di caselle postali con chiusura del recapito alle ore 9.00.
- 12.6 In sintesi, si può affermare che la Posta viene incontro alle esigenze del Comune di Balerna con una soluzione che prevede la creazione di un'agenzia provvista di banco di servizio, nonché il postomat, un punto di accettazione per i clienti commerciali e l'impianto di caselle postali con chiusura del recapito alle ore 9.00. La critica mossa dal Municipio di Balerna, secondo cui la consultazione del Municipio da parte della Posta sarebbe stata una pura formalità, poiché la Posta non sarebbe stata disposta a venire incontro alle sue richieste, non risulta fondata.

### Sintesi/Conclusione

13. Dalle richieste di esame presentate dal Municipio di Balerna alla PostCom emerge chiaramente che, secondo la sua opinione, l'ufficio postale di Balerna ha un notevole bacino d'utenza, si trova in un contesto particolarmente vitale e in evoluzione ed è molto apprezzato dalla popolazione dell'intero Comune. È dunque chiaro che il Municipio non condivida la decisione della Posta di trasformare l'ufficio di Balerna in un'agenzia postale. Finora era effettivamente scontato che i Comuni di 3400 abitanti e 3750 posti di lavoro avessero un proprio ufficio postale. La PostCom comprende quindi la reazione del Municipio di Balerna. Considerando tutte le succitate circostanze, segnatamente la buona soluzione scelta dalla Posta che prevede la creazione di un'agenzia provvista di banco di servizio, affiancata da altri servizi quali un postomat, un punto di accettazione per i clienti commerciali, un impianto di caselle postali con chiusura del recapito alle ore 9.00., nonché il fatto che l'ufficio postale al Serfontana sia raggiungibile in pochi minuti con i trasporti pubblici, la PostCom giunge tuttavia alla conclusione che a Balerna continuerà a essere garantito un servizio universale di buona qualità.

### IV. Raccomandazione

La decisione della Posta è conforme alle condizioni quadro legali e permetterà anche in futuro l'organizzazione di un servizio universale di buona qualità nella regione in questione. La PostCom ritiene dunque che – fatto salvo quanto affermato qui di seguito - tale decisione non possa essere contestata.

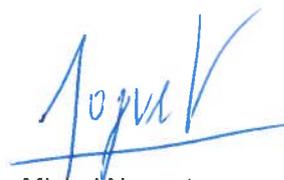
La PostCom si aspetta che la Posta assicuri in modo duraturo la presenza dell'agenzia postale. Inoltre, raccomanda alla Posta di far sì che nell'agenzia postale venga apposto un cartello che inviti i clienti in fila a rispettare la distanza di cortesia nell'interesse della discrezione.

PostCom parte dal presupposto che l'approvvigionamento di denaro contante del Comune sarà garantito, come assicurato dalla Posta, oltre che dall'agenzia postale anche da un postomat, da un punto di accettazione per i clienti commerciali sito a Balerna in un luogo adeguato e da un impianto di caselle postali con recapito garantito entro le ore 9.00 nelle vicinanze dell'agenzia postale.

Commissione federale delle poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein  
Presidente



Dr. Michel Noguét  
Responsabile Segretariato specializzato

### Copia p.c. a:

- Posta CH SA, Wankdorffallee 4, Casella postale, 3030 Berna
- Spettabile, Comune di Balerna, All'attenzione del Sindaco sig. Pagani, Casa Comunale, 6828 Balerna
- 3001 Berna Ufficio federale delle comunicazioni, Sezione Posta, Zukunftstrasse 44, casella postale, 2501 Bienne
- Dipartimento delle finanze e dell'economia, Palazzo amministrativo, 6500 Bellinzona

Allegato

Parere dell'UFCOM del 1 ° settembre 2017 «Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Balerna (TI) con un'agenzia»



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

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



Annette Scherrer  
Responsabile Sezione Posta