



## Raccomandazione n. 15/2018

del 4 ottobre 2018

della Commissione federale delle poste PostCom

a Posta CH SA

nella fattispecie

**ufficio postale di Arbedo nel Comune di Arbedo-Castione TI**

Il 14 dicembre 2017, la Posta ha notificato per iscritto al Municipio di Arbedo-Castione la sua decisione di chiudere l'ufficio postale di Arbedo, sostituendolo con un'agenzia postale. Con lettera del 12 gennaio 2018 il Municipio ha chiesto alla PostCom di esaminare tale decisione. La PostCom ha trattato il dossier nella sua seduta del 4 ottobre 2018.

### 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 ha verificato 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);
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 (art. 44 cpv. 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 legge sulle poste [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);

L'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) accerta il rispetto dell'obbligo concernente l'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti di cui all'articolo 44 capoverso 1 OPO e le sue conclusioni vengono integrate nella procedura avviata dinanzi alla PostCom.

### III. La PostCom esprime il seguente giudizio

1. Nel periodo agosto 2012 - luglio 2017, la Posta ha avuto cinque colloqui con il Municipio di Arbedo-Castione in merito al futuro dei servizi postali ad Arbedo. Visto che non è stato raggiunto un accordo consensuale concernente la trasformazione dell'ufficio postale in un'agenzia postale, il 14 dicembre 2017 la Posta ha notificato al Municipio la decisione relativa alla chiusura dell'ufficio postale di Arbedo e alla sostituzione con un'agenzia postale. Con lettera del 12 gennaio 2018 il Municipio ha adito la Commissione federale delle poste (PostCom), chiedendo a quest'ultima di esaminare la decisione della Posta. La Posta ha così preparato un dossier all'attenzione della PostCom. Il Municipio ha avuto la possibilità di esprimersi in merito.
2. Quale motivazione il Municipio ha addotto che la nuova offerta non tiene sufficientemente conto delle esigenze della popolazione del Comune, in particolare delle persone più anziane. Inoltre ha sottolineato che il Comune non dispone dei dati necessari per verificare la redditività dell'ufficio postale di Arbedo rispettivamente per confrontare i dati con quelli registrati in altri Comuni. Il Comune Arbedo-Castione reputa che la decisione della Posta relativa alla chiusura dell'ufficio postale di Arbedo non rispetti le disposizioni legali in materia e che i colloqui per trovare una soluzione consensuale siano stati condotti solo pro forma. Tale tesi trova riscontro nel modo di procedere della Posta per l'inoltro degli inviti alla serata informativa. La Posta adotta la cosiddetta tattica «a fette di salame». Vale a dire che in una prima tappa l'ufficio postale viene trasformato in un'agenzia postale – la quale è solo una soluzione provvisoria. In seguito verrà poi chiusa anche l'agenzia postale e, infine, verranno soppresse tutte le prestazioni postali nella regione del Comune Arbedo-Castione. Il Municipio teme pertanto che potrebbe essere chiuso anche l'ufficio postale di Castione.
3. Il Municipio di Arbedo-Castione chiede di rinunciare alla chiusura dell'ufficio postale fino a quando non ci sarà maggiore chiarezza al termine dei dibattiti politici sul previsto adeguamento della legislazione postale. Secondo la legislazione in vigore, la PostCom deve rivolgere una raccomandazione alla Posta entro sei mesi dal ricevimento dell'opposizione da parte del Comune (art. 34 cpv. 5 OPO). In questo caso si tratta di un termine ordinatorio. La sospensione di tutte le procedure in vista di un'imminente modifica della legislazione significherebbe però una ritardata giustizia. In questo contesto va tuttavia menzionato che il gruppo di lavoro istituito dal Capo del Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) il 1° maggio 2018 ha presentato delle proposte di adeguamento dei criteri di raggiungibilità sanciti nell'OPO. A tale proposito, alla fine di agosto 2018 è stata avviata una procedura di consultazione relativa alla revisione dell'ordinanza sulle poste (progetto posto in consultazione: <https://www.admin.ch/ch/i/gg/pc/ind2018.html#DATEC>). L'entrata in vigore potrà avvenire però al più presto il 1° gennaio 2019. Al momento nulla indica che con l'entrata in vigore della nuova legislazione possa cambiare la valutazione relativa alla trasformazione dell'ufficio postale di Arbedo in un'agenzia postale.
4. Il Municipio di Arbedo-Castione contesta alla Posta di avere condotto con il Comune solo un dialogo pro forma. Secondo l'articolo 34 capoverso 1 OPO, prima di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia, la Posta consulta le autorità dei Comuni interessati e si adopera per trovare una soluzione di comune accordo. Il previsto cambiamento rappresenta pertanto un punto di partenza dei colloqui

tra le parti, rispettivamente la ragione del dialogo con i Comuni, ma non è il principale oggetto delle discussioni medesime. Sostanzialmente la Posta deve consultare le autorità dei Comuni interessati per discutere le circostanze che hanno condotto alla nuova situazione, ivi compresa la soluzione alternativa proposta mentre non deve discutere il cambiamento in quanto tale. L'obbligo al dialogo implica, ad esempio, la disponibilità della Posta a valutare le alternative proposte dalle autorità comunali oppure il coinvolgimento delle autorità comunali nell'organizzazione concreta della soluzione alternativa. 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 relative proposte e preoccupazioni.

Nel presente caso il primo colloquio con il Comune si è svolto il 31 agosto 2012. In quest'occasione la Posta ha illustrato i vantaggi e gli svantaggi degli uffici postali di Arbedo e di Castione e ha informato che era alla ricerca di nuovi locali per l'ufficio postale di Castione visto che nell'attuale ufficio postale sarebbe stato allestito un punto di consegna per i clienti commerciali. In questo contesto ha annunciato che l'ufficio postale di Arbedo sarebbe stato trasformato in un'agenzia postale e che per l'apertura si cercavano possibili partner. La Posta ha condotto complessivamente cinque colloqui con le autorità comunali. Il Comune ha fornito il suo sostegno nell'ambito della ricerca di nuovi locali per l'ufficio postale di Castione, fornendo indicazioni su possibili spazi e chiedendo al capoprogetto di un nuovo complesso di presentare il progetto di costruzione alla Posta. Il Comune ha respinto a priori la trasformazione dell'ufficio di Arbedo in un'agenzia postale. Ha però preso in considerazione di allestire l'agenzia postale all'interno del Municipio. Tale soluzione è stata tuttavia scartata in un secondo momento per motivi economici. Al momento il partner di agenzia con cui la Posta si è accordata per l'apertura dell'agenzia postale è il negozio locale Coop.

Ciò detto, considerato il numero di colloqui svolti, i tempi intercorsi tra i vari colloqui e l'impegno comune per trovare la migliore soluzione per l'introduzione di un'agenzia postale, si può affermare che la Posta ha soddisfatto i criteri di dialogo sanciti nell'articolo 34 capoverso 1 OPO.

5. Il Comune contesta il fatto che la Posta non abbia invitato in modo adeguato la popolazione a partecipare all'evento informativo. La Posta si è limitata a distribuire gli inviti all'interno dell'ufficio postale e di consegnare 50 inviti all'amministrazione comunale, anziché inviarli a tutte le economie domestiche. La Posta ha tuttavia addotto che si tratta della prassi. Distribuendo gli inviti direttamente all'interno dell'ufficio postale un paio di settimane prima dell'evento, si raggiunge in modo efficiente la clientela dell'ufficio postale in questione.
6. Nell'ambito della procedura di dialogo, la Posta informa regolarmente le autorità comunali circa i volumi registrati negli anni precedenti presso gli uffici postali interessati, ossia comunica i dati raccolti relativi a lettere, pacchi, pagamenti e ritiro di invii. In teoria tali dati consentirebbero alle autorità comunali di capire almeno di massima la redditività dell'ufficio postale e di farsi un'idea riguardo all'entità dei servizi postali richiesti all'interno del Comune. La Posta non è però obbligata a fornire informazioni sui costi o su altri indicatori della redditività dell'ufficio postale in questione, visto che tali dati non sono rilevanti per la decisione ai fini della chiusura di un ufficio postale. Nell'ambito della procedura di dialogo la Posta non è tenuta a fornire ai Comuni le cifre sulla redditività degli uffici postali limitrofi. Inoltre, la PostCom non potrebbe nemmeno verificare tali aspetti nella procedura secondo l'articolo 34 OPO (cfr. raccomandazione 19/2017 del 5 ottobre 2017 concernente l'ufficio postale di Balerna con ulteriori indicazioni [n. III. 11] e raccomandazione 3/2018 del 25 gennaio 2018 concernente l'ufficio postale di Schänis SG [n. III. 3]). La Posta ha fornito al Comune di Arbedo-Castione i dati relativi al volume dell'ufficio postale di Arbedo, illustrando anche la strategia della Posta per il Comune di Arbedo-Castione e i motivi alla base del previsto cambiamento. Le contestazioni del Municipio alla Posta, secondo cui non avrebbe messo a disposizione documentazione sufficiente per valutare la redditività dell'ufficio postale di Arbedo rispettivamente per procedere ad un confronto con i volumi di altri uffici postali nel Comune sono comprensibili, ma infondate per i motivi di cui sopra.
7. Il Municipio si è dichiarato preoccupato in merito alla garanzia di raggiungibilità degli uffici postali

nei dintorni. Il Comune di Arbedo-Castione sottolinea che la filiale di Castione è garantita solo fino al 2020. Esso accusa la Posta di adottare la tattica «a fette di salame», chiudendo un ufficio postale dopo l'altro.

- a) La Posta ha valutato la situazione globale nel Canton Ticino e in tutta la Svizzera. Ha sviluppato criteri per la pianificazione della rete e condotto colloqui con le autorità cantonali. Infine il 13 giugno 2017 ha pubblicato i propri piani per la rete di uffici postali nel Canton Ticino. Il 23 giugno 2017 la Posta ha poi informato ufficialmente a livello nazionale sui relativi piani di sviluppo. In questo contesto sono stati designati gli uffici postali garantiti fino al 2020 nonché quelli che sarebbero stati esaminati entro tale limite temporale.
  - b) Secondo l'articolo 33 capoverso 2 OPO in ogni regione di pianificazione deve esserci almeno un ufficio postale. Dopo la trasformazione dell'ufficio postale di Arbedo in un'agenzia postale, nella regione di pianificazione 2103 (Bellinzonese) vi saranno dieci uffici postali, quattro agenzie postali (inclusa quella di Arbedo-Castione), cinque località con servizio a domicilio, uno sportello automatico My Post 24 e un punto PickPost (stato 31 gennaio 2018). Per il calcolo della raggiungibilità l'articolo 33 capoverso 4 OPO equipara gli uffici alle agenzie postali. Secondo l'articolo 33 capoverso 4 OPO, il 90 per cento della popolazione residente permanente deve poter raggiungere un ufficio postale o un'agenzia entro 20 minuti, a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici. Se la Posta offre un servizio a domicilio, questo arco di tempo è di 30 minuti. In virtù della legislazione in vigore, tale valore viene calcolato quale valore medio annuale nazionale. Nel 2017 era pari al 96,1 per cento (pag. 9 del rapporto annuale della PostCom 2017; consultabile alla pagina: <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/rapporti-annuali/>). I criteri in materia di raggiungibilità sono pertanto soddisfatti.
  - c) La Posta allestirà l'agenzia nei locali del negozio Coop di Arbedo. Il negozio Coop dista solo 50 metri dall'attuale ufficio postale. Non varia pertanto il valore relativo alla raggiungibilità calcolato sopra alla lettera b) conformemente a quanto stabilito all'articolo 33 capoverso 4 OPO. Nella sua decisione la PostCom, oltre al calcolo della raggiungibilità nazionale, calcola anche il tempo necessario per raggiungere gli uffici postali più vicini tenendo conto delle caratteristiche regionali: l'ufficio postale di Castione a 1,6 km di distanza (in linea d'aria) può essere raggiunto con la linea di autobus n. 1 in 15 minuti (tragitto in bus e distanza percorsa a piedi) oppure con la linea n. 214 in 11 minuti di tragitto. L'ufficio postale di Bellinzona 5 S. Paolo a 1,3 km di distanza (in linea d'aria) può essere raggiunto con la linea di autobus n. 1 in complessivamente 9-12 minuti (oppure con le linee 191 e 214 in dieci minuti). L'ufficio postale di Bellinzona 1 dista 2,5 km (in linea d'aria) e può essere raggiunto con i mezzi di trasporto pubblici (linea n. 1) in circa 18 minuti.
8. Il Comune di Arbedo-Castione teme che la nuova offerta dell'agenzia postale comporti un'ulteriore riduzione della domanda di servizi postali, causando in un prossimo futuro la chiusura dell'agenzia postale di Arbedo e addirittura la chiusura dell'ufficio postale di Castione. La Posta controbatte affermando che la riduzione della domanda di servizi postali non ha mai portato alla risoluzione di un contratto con un partner. Inoltre, va sottolineato che in caso di prevista chiusura dell'agenzia di Arbedo e / o dell'ufficio postale di Castione la Posta deve riavviare il dialogo con il Comune, conformemente all'articolo 34 capoverso 1 OPO. In questo caso al Comune di Arbedo-Castione spetterebbero gli stessi diritti accordati nell'ambito della trasformazione dell'ufficio postale di Arbedo in un'agenzia postale. Ciò significa che il Comune potrebbe nuovamente adire la PostCom.
  9. La Posta intende sostituire l'ufficio postale di Arbedo attraverso un'agenzia con servizi self-service nel negozio Coop di Arbedo. I locali del partner di agenzia sono situati a 50 metri dall'ufficio postale. Il partner di agenzia offre orari di apertura più estesi rispetto all'ufficio postale (61 ore rispetto alle attuali 35 ore settimanali) sei giorni a settimana. La Posta ha ampliato costantemente i servizi disponibili nelle agenzie postali: è infatti possibile inviare lettere e pacchi in Svizzera e all'estero e ritirare invii con avvisi (ad eccezione di invii speciali quali gli atti esecutivi). Per compensare l'impossibilità di versamenti in contanti, i pagamenti possono essere effettuati come di consueto con la

carta PostFinance o con una carta V PAY / Maestro di tutte le banche. Nelle agenzie postali con la carta PostFinance è infatti possibile prelevare contanti dal proprio conto fino a un massimo di 500 CHF. Dal settembre 2017, la Posta offre inoltre la possibilità di versamento in contanti a domicilio in tutte le località che dispongono solo di agenzie postali. Per poter usufruire di questo servizio da casa, ai clienti privati basta registrarsi una sola volta. In particolare le persone più anziane, che di giorno solitamente sono a casa, potranno beneficiare di tale offerta. Il Municipio contesta la soluzione dell'agenzia postale, adducendo che in particolare la popolazione anziana avrà difficoltà con le nuove tecnologie. La PostCom comprende bene questa preoccupazione. Tuttavia il personale dell'agenzia, come di regola in questi casi, sarà istruito e nei primi giorni di attività verrà affiancato dal personale della Posta per offrire ai clienti un servizio di buona qualità.

10. Conformemente all'articolo 63 lettera a OPO, la vigilanza sul servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti è di competenza dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM). Per valutare la prevista chiusura dell'ufficio postale di Arbedo, la PostCom ha quindi chiesto il parere dell'UFCOM. Nel suo parere del 5 aprile 2018 l'UFCOM reputa alla fine del 2016 le prescrizioni in materia di raggiungibilità secondo l'articolo 44 capoverso 1 OPO per le prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti erano soddisfatte. Siccome la Posta non è tenuta a fornire un resoconto, l'UFCOM non dispone delle informazioni necessarie per rilasciare dichiarazioni in merito agli effetti, in termini di raggiungibilità, della 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 va osservato che, 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 nella località in cui vi è solo un'agenzia).
11. La PostCom riconosce la flessibilità dimostrata dal Municipio di Arbedo-Castione, che si è impegnato nella ricerca di locali alternativi per l'ufficio postale di Castione allo scopo di continuare a garantire alla popolazione un buon accesso all'ufficio postale. Inoltre, si è adoperato costantemente per il mantenimento dell'ufficio postale di Arbedo. Nel complesso, tuttavia, va osservato che per quanto riguarda la trasformazione dell'ufficio di Arbedo in agenzia postale, la Posta ha rispettato le disposizioni legali in materia di raggiungibilità e dialogo e ha tenuto conto delle caratteristiche regionali. Con due punti di accesso nel Comune di Arbedo-Castione, un ufficio postale a Castione e un'agenzia postale ad Arbedo, la Posta continua a garantire nella regione un approvvigionamento postale di buona qualità.

#### IV. Raccomandazione

La decisione della Posta è conforme alle condizioni quadro legali e permetterà anche in futuro la fornitura di un servizio universale di buona qualità nella regione in questione. Di conseguenza, la PostCom ritiene che la decisione della Posta non possa essere contestata.

Commissione federale delle poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein  
Presidente



Dr. Michel Noguét  
Responsabile Segretariato specializzato

Copia p.c. a:

- Posta CH SA, Wankdorfallee 4, casella postale, 3030 Berna
- Comune di Arbedo-Castione, casella postale 160, 6517 Arbedo
- 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 5 aprile 2018 «Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Arbedo-Castione (TI) con un'agenzia»



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, 5 aprile 2018

### **Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Arbedo-Castione (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 Arbedo-Castione (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