



Empfehlung Nr. 6/2018

vom 23. März 2018

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle Castagnola

Die Post eröffnete der Stadt Lugano am 16. August 2017, dass die Poststelle Castagnola geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Die Stadt Lugano gelangte am 8. September 2017 mit einer Eingabe an die PostCom und beantragte, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe. Die PostCom behandelte das Dossier an ihrer Sitzung vom 23. März 2018.

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);

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

1. Die Post führte mit der Stadt Lugano im März 2017 ein Gespräch zur Zukunft der Poststelle Castagnola. Zudem gab es einen öffentlichen Informationsanlass am 27. April 2017. Nachdem keine einvernehmliche Lösung zwischen der Post und der Stadt Lugano zustande kam, eröffnete die Post der Stadt Lugano am 16. August 2017, dass die Poststelle Castagnola geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden sollte. Gegen diesen Entscheid rief die Stadt Lugano am 8. September 2017 fristgerecht die PostCom an. Die Post erstellte ein Dossier zu Händen der PostCom. Die Stadt Lugano hatte Gelegenheit, sich dazu zu äussern.
2. Die Stadt Lugano zeigt Verständnis, dass die Post ihre Dienstleistungen den sich ändernden Marktbedingungen und dem neuen Nutzungsverhalten der Kundschaft anpassen muss. Doch müsse dieser Anpassungsprozess dem Service public Auftrag der Post und den Bedürfnissen der Bevölkerung Rechnung tragen. Insbesondere die ältere Bevölkerung sei von den Problemen, die aus der Umwandlung der Poststelle in eine Postagentur resultieren, besonders stark betroffen. In Brè, einem Aussenquartier von Lugano, seien 15 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner über 80 Jahre alt. Es sei kein Zufall, dass in Brè in wenigen Wochen über 1000 Unterschriften zu Gunsten der Poststelle Castagnola gesammelt wurden, die zeigten, welch grosses Unbehagen die angekündigte Schliessung der Poststelle ausgelöst habe.
3. Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 2104 (Luganese) gibt es nach Umsetzung der von der Post geplanten Umwandlung der Poststelle Castagnola in eine Postagentur 42 Poststellen, 13 Postagenturen (einschliesslich der Postagentur Castagnola) und 56 Hausservices (Stichdatum 1. Oktober 2017). Hinzu kommen zwei My Post 24-Automaten und eine PickPost-Stelle. In der Region gibt es ein dichtes Netz von Poststellen. Nächstliegende Poststelle ist die Poststelle Cassarate in 0.9 km Entfernung (Luftlinie bzw. 1.4 km Entfernung Wegstrecke). Sie ist mit dem Bus mit einer Fahrt von rund vier Minuten und einem kurzen Fussmarsch gut erreichbar.
4. Die Aufsicht über die Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs obliegt nach Art. 63 Bst. a VPG dem Bundesamt für Kommunikation BAKOM (BAKOM). Zur Beurteilung der geplanten Schliessung der Poststelle Castagnola holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme vom 30. November 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).

5. Die Post will die Poststelle Castagnola durch eine Postagentur mit Bedientheke in einer Bar ersetzen. Die designierte Postagentur befindet sich rund 50 m von der Poststelle entfernt und ist 72 Stunden pro Woche geöffnet. Die Bar macht auf den Bildern im Dossier der Post einen guten und respektablen Eindruck. An der Seriosität des Agenturpartners ist nicht zu zweifeln. Nach den Angaben im Dossier der Post ist es sogar möglich, die Bedientheke der Postagentur in einem separaten Raum der Bar zu installieren, so dass die Diskretionsbedürfnisse der Postkundschaft gewährleistet seien. Nach den Angaben der Post gibt es jedoch keinen separaten Zugang zu diesem Raum, sondern der Zugang erfolgt über die Bar. Die Gäste der kleinräumigen Bar können ohne weiteres wahrnehmen, wer die Postagentur aufsucht. Anders als in einem Laden mit Artikeln des täglichen Bedarfs bleiben die Gäste in einer Bar länger sitzen, so dass die soziale Kontrolle über die Kundschaft der Postagentur stärker ist. Die PostCom befürchtet, dass sich die Kundschaft der Postagentur fühlen könnte wie „auf einem Präsentierteller“. Der Zugang zur Bar erfolgt über zwei Treppenstufen und die Eingangstür muss von Hand geöffnet werden. Die Postagentur ist also für Menschen mit Bewegungsbehinderungen nicht frei zugänglich. Nur avisierte Spezialsendungen wie Betreibungsurkunden müssen in der Poststelle Lugano 6 Cassarate abgeholt werden. Die Spezialsendungen sind ein verschwindend kleiner Teil der avisierten Sendungen. Da die meisten avisierten Sendungen somit in der Postagentur abgeholt werden müssen, ist die Kundschaft zwecks Abholung der avisierten Sendungen gezwungen, die Postagentur aufzusuchen. Deshalb erachtet die PostCom aus den oben aufgeführten Gründen das Lokal des designierten Agenturpartners – trotz des wie eingangs erwähnten guten und respektablen Eindrucks, den die Bar macht – als für den Betrieb einer Postagentur ungeeignet. Die PostCom kann deshalb zur geplanten Umwandlung der Poststelle Castagnola in eine Postagentur mit dem designierten Agenturpartner keine zustimmende Empfehlung abgeben.

IV. Empfehlung

Das Lokal des designierten Agenturpartners ist – trotz des guten und respektablen Eindrucks, den die Bar macht – für den Betrieb einer Postagentur ungeeignet. Die PostCom empfiehlt der Post auf die Umwandlung der Poststelle Castagnola in eine Postagentur im vorgesehenen Lokal zu verzichten.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Dr. Hans Hollenstein
Präsident

Adrien de Werra
Stellvertreter Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Posta CH SA, Wankdorfallee 4, Casella postale, 3030 Berna
- Spettabile, Città di Lugano, Municipio, Piazza Riforma 1, 6900 Lugano
- Ufficio federale delle comunicazioni, Sezione Posta, Zukunftstrasse 44, casella postale, 2501 Bienne
- Dipartimento delle finanze e dell'economia, Palazzo amministrativo, 6500 Bellinzona

Anhang

Parere dell'UFCOM del 30 novembre 2017 «Sostituzione dell'ufficio postale di Castagnola (comune di Lugano) 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, 30 novembre 2017

Sostituzione dell'ufficio postale di Castagnola (comune di Lugano) 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 di Castagnola (comune di Lugano).

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