



Raccomandazione n. 6/2018

del 23 marzo 2018

della Commissione federale delle poste PostCom

a Posta CH SA

nella fattispecie

Ufficio postale di Castagnola

Il 16 agosto 2017, la Posta ha notificato per iscritto alla città di Lugano la sua decisione di chiudere l'ufficio postale di Castagnola, sostituendolo con un'agenzia postale. Con lettera dell'8 settembre 2017, la città di Lugano ha chiesto alla PostCom di esaminare tale decisione. La PostCom ha trattato il dossier nella sua seduta del 23 marzo 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 e all'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).

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 marzo del 2017 la Posta ha avuto un colloquio con la città di Lugano in merito al futuro dell'Ufficio postale di Castagnola. Inoltre, il 27 aprile 2017 si è svolto un incontro informativo pubblico. Non essendo stata trovata una soluzione di comune accordo fra la Posta e la città di Lugano, il 16 agosto 2017 la Posta ha notificato alla città di Lugano che l'ufficio postale di Castagnola sarebbe stato chiuso e sostituito con un'agenzia postale. Contro questa decisione, l'8 settembre 2017, entro i termini previsti dalla legge, la città di Lugano si è rivolta alla PostCom. La Posta ha così preparato un dossier all'attenzione della PostCom su cui la città di Lugano ha avuto modo di esprimersi.
2. La città di Lugano afferma di comprendere che la Posta debba adeguare i propri servizi alle mutate condizioni di mercato e alle nuove abitudini di utilizzo dei servizi da parte dei clienti. Questo processo di adeguamento deve però tenere conto del mandato di servizio pubblico della Posta e delle esigenze della popolazione. In particolare la popolazione più anziana sarebbe particolarmente colpita dalle ripercussioni della trasformazione dell'ufficio postale in un'agenzia postale. A Brè, un quartiere periferico di Lugano, il 15 per cento degli abitanti ha più 80 anni. Non sarebbe un caso che a Brè siano state raccolte in poche settimane oltre 1000 firme per il mantenimento dell'ufficio postale di Castagnola, che dimostrerebbero il forte malcontento scatenato dall'annuncio della sua chiusura.
3. L'OPO prescrive che in ogni regione di pianificazione debba essere presente almeno un ufficio postale. Nella regione di pianificazione n. 2104 (Luganese), dopo la sostituzione della filiale di Castagnola con un'agenzia, rimangono 42 uffici postali, 13 agenzie postali (inclusa quella di Castagnola) e 56 servizi a domicilio (stato al 1° ottobre 2017). A questi si aggiungono due automatici My Post 24 e un sito PickPost esterno. Nella regione vi è una fitta rete di Uffici postali. Il più vicino è quello di Cassarate, a 0,9 km di distanza (in linea d'aria, ovvero 1,4 km di tragitto stradale). È raggiungibile con il bus in circa quattro minuti di viaggio più un breve percorso a piedi.
4. 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 Castagnola, la PostCom ha quindi chiesto il parere dell'UFCOM. Nel suo parere del 30 novembre 2017, l'UFCOM rileva che le prescrizioni in materia di accessibilità nel settore dei pagamenti di cui all'articolo 44 capoverso 1 OPO erano rispettate a fine 2016. 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 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).
5. La Posta intende sostituire l'ufficio postale di Castagnola con un'agenzia postale provvista di banco

di servizio all'interno di un bar. L'agenzia postale designata si trova a circa 50 m dall'ufficio postale ed è aperta 72 ore alla settimana. Nelle fotografie contenute nel dossier della Posta, il bar ispira un'impressione positiva e rispettabile e non vi è alcun dubbio in merito alla serietà del partner scelto. Secondo quanto indicato dalla Posta nel suo dossier, sarebbe addirittura possibile installare il banco di servizio in un locale separato del bar, in modo da soddisfare le esigenze di riservatezza dei clienti della Posta. Tuttavia, sempre secondo la Posta, questo locale non disporrebbe di un accesso proprio ma sarebbe raggiungibile solo passando attraverso il bar. Gli avventori del piccolo bar possono quindi venire a conoscenza di chi utilizza i servizi dell'agenzia postale. Diversamente da quanto accade in un negozio di articoli di uso quotidiano, gli avventori di un bar restano a lungo seduti ai tavoli, e il controllo sociale sulla clientela dell'agenzia postale risulta quindi maggiore. La PostCom teme che la clientela dell'agenzia postale possa sentirsi esposta "come in vetrina". Al bar si accede superando due scalini e la porta d'ingresso deve essere aperta manualmente. L'agenzia postale non è quindi liberamente accessibile alle persone con disabilità motorie. Solo gli invii avvisati speciali, quali gli atti esecutivi, devono essere ritirati nell'ufficio postale di Lugano 6 Cassarate. Gli invii speciali sono una minima parte degli invii avvisati. Poiché nella maggior parte dei casi gli invii avvisati possono quindi essere ritirati nell'agenzia postale, la clientela è obbligata a recarsi presso di essa per ritirarli. Per le ragioni sopra esposte, la PostCom ritiene quindi che il locale del partner scelto sia inadatto per l'esercizio di un'agenzia postale, nonostante l'impressione positiva e rispettabile del bar. La PostCom non può quindi emettere una raccomandazione favorevole in merito alla prevista trasformazione dell'ufficio postale di Castagnola in un'agenzia postale presso il partner designato.

IV. Raccomandazione

Il locale del partner scelto è inadatto per l'esercizio di un'agenzia postale, nonostante l'impressione positiva e rispettabile che il bar ispira. La PostCom raccomanda quindi alla Posta di rinunciare alla trasformazione dell'ufficio postale di Castagnola in un'agenzia postale nel locale designato.

Commissione federale delle poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein
Presidente



Adrien de Werra
Responsabile sostituto del segretariato specializzato

Copia p.c. a:

- Posta CH SA, Wankdorfallee 4, Casella postale, 3030 Berna
- 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

Allegato

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