



Empfehlung Nr. 1/2018

vom 25. Januar 2018

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle Crémines BE

Die Post führte mit der Gemeinde Crémines zwischen Januar und April 2016 drei Gespräche über die Zukunft der Postversorgung in Crémines. Nachdem keine einvernehmliche Lösung gefunden wurde, eröffnete die Post dem Conseil communal Crémines am 15. August 2016, dass die Poststelle Crémines in eine Postagentur umgewandelt werden soll. Der Conseil communal gelangte mit der Eingabe vom 15. September 2016 an die PostCom und beantragte, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 25. Januar 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

Chronologie/Dialogverfahren

1. Die PostCom behandelte die Eingabe der Gemeinde Crémines ein erstes Mal an der Sitzung vom 24. Januar 2017 (Empfehlung 2/2017 vom 24. Januar 2017 betreffend Poststelle Crémines BE). Sie wies der Post das Dossier mit der Empfehlung zurück, mit den Nachbargemeinden Grandval und Corcelles einen Dialog nach Art. 34 Abs. 1 VPG zu führen und der Gemeinde Gänsbrunnen Gelegenheit zu geben, an diesem Dialog teilzunehmen. Die Gemeinde Gänsbrunnen verzichtete auf einen Einbezug in das Dialogverfahren. Am 23. März 2017 erfolgte ein Treffen zwischen der Post und den Gemeindebehörden von Grandval und Corcelles. Dieser Dialog führte mit der Gemeinde Corcelles zu einer einvernehmlichen Lösung, aber nicht mit der Gemeinde Grandval. Deshalb eröffnete die Post der Gemeinde Grandval am 22. Juni 2017 den Entscheid über die Umwandlung der Poststelle Crémines in eine Postagentur. Die Gemeinde Grandval machte keine Eingabe an die PostCom. Die Post hat damit mit allen betroffenen Gemeinden einen Dialog geführt und die Anforderungen von Art. 34 Abs. 1 VPG erfüllt. Deshalb beurteilt die PostCom die geplante Umwandlung der Poststelle Crémines in eine Postagentur materiell.
2. Die Post erstellte zusätzlich zum Dossier vom 20. Oktober 2016 über die Umwandlung der Poststelle Crémines in eine Postagentur mit Datum vom 8. September 2017 ein ergänzendes Dossier über das Dialogverfahren mit den Gemeinden Grandval und Corcelles. Der Conseil communal Crémines erhielt Gelegenheit, zu beiden Dossiers Stellung zu nehmen. Die PostCom führte keine Verhandlung mit den Parteien durch.
3. Der Conseil communal erhob Kritik am Dialogverfahren zwischen Post und Gemeinde:
 - a) Im Rahmen des Dialogverfahrens äusserte die Post gegenüber dem Conseil communal ihre Besorgnis, dass sich der designierte Agenturpartner zurückziehen könnte, etwa wenn auf ihn in Zusammenhang mit dem Widerstand gegen die Umwandlung der Poststelle Druck ausgeübt werde. Der Conseil communal sieht in dieser Äusserung eine versteckte Drohung. Die PostCom versteht, dass der Conseil communal diese Bemerkung der Post so interpretieren kann. Die Gemeindebehörden und die Einwohnerinnen und Einwohner der betroffenen Gemeinden haben das Recht, sich gegen die geplante Umwandlung ihrer Poststelle in eine Postagentur zur Wehr zu setzen. An die Ausübung dieses Rechtes dürfen keine negativen Folgen für die Postversorgung in der Gemeinde geknüpft werden. Tatsächlich ist es aber nach den Angaben der Post schon vorgekommen, dass sich designierte Agenturpartner zurückgezogen haben, als sich in der Gemeinde Widerstand gegen die Umwandlung der Poststelle in eine Postagentur regte. Auch die PostCom hat Kenntnis von einigen wenigen Fällen, in denen dies geschah. Als Gewerbetreibende sind die designierte Agenturpartner auf ein gutes Einvernehmen mit der Bevölkerung angewiesen, die ihre Kundschaft ist. Die PostCom kann deshalb

nachvollziehen, dass die Post die Gemeindebehörden im Rahmen des Dialogverfahrens auf diese Gefahr hinweist, nicht um die Gemeindebehörden und die Bevölkerung an der Ausübung ihrer Rechte zu hindern, sondern um diese – bei Wahrnehmung ihrer Rechte - um einen möglichst schonenden Umgang mit dem designierten Agenturpartner zu bitten. Tatsächlich handelt es sich aber um ein delikates Thema, dessen Handhabung im Rahmen des Dialogverfahrens durch die Post viel Fingerspitzengefühl erfordert. Die PostCom fordert die Post zu der gebotenen Zurückhaltung auf, legt aber auch den Gemeindebehörden nahe, Verständnis für entsprechende Hinweise der Post aufzubringen.

- b) Der Conseil communal bemängelte die Bitte der Post um Vertraulichkeit des Dialogverfahrens und dass die Post ihn nicht genügend in die Ausgestaltung des Flyers zur Information der Bevölkerung einbezogen habe. Der Conseil communal stört sich auch daran, dass er die Dossiers, die die Post zu Händen der PostCom erstellt hat, der Bevölkerung nicht offen legen darf. Ganz allgemein kritisiert der Conseil communal die fehlende Transparenz des Verfahrens. Er habe den Eindruck gewonnen, dass die Post die Gemeindebehörden manipulieren wolle und diese vor einen fait accompli stelle. Das Vorgehen der Post hinterlasse einen bitteren Nachgeschmack und der Conseil communal ersucht die PostCom, dagegen vorzugehen. Die PostCom ist über die kurzen Intervalle zwischen den einzelnen Gesprächen mit der Gemeinde Crémines erstaunt (1. Gespräch am 7. Januar 2016, 2. Gespräch am 18. Februar 2016 und 3. Gespräch am 19. April 2016). Sie kann nachvollziehen, dass sich der Conseil communal von der Post „überfahren“ fühlte. Es wäre im Interesse einvernehmlicher Lösungen empfehlenswert, wenn die Post den Gemeindebehörden zwischen den einzelnen Gesprächen mehr Zeit lassen würde. Bezüglich Information der Öffentlichkeit hat die Post aber zwischenzeitlich ihre Praxis geändert. Die Post hat bekanntgegeben, welche Poststellen bis 2020 überprüft werden sollen und informiert die Bevölkerung im Einvernehmen mit den Gemeinden nach Aufnahme des Dialogs mit den Gemeindebehörden. Art. 34 VPG verpflichtet die Post zum Dialog mit den Behörden der betroffenen Gemeinden. Der Einbezug der Bevölkerung ist in der Verordnung nicht vorgesehen. In Absprache mit den zuständigen Gemeindebehörden führt die Post regelmässig Informationsveranstaltungen für die betroffene Bevölkerung durch. Die Akten enthalten keinen Hinweis, dass der Conseil communal Crémines eine solche Veranstaltung in der Gemeinde gewünscht hat. Die Dossiers, welche die Post für die Verfahren nach Art. 34 VPG erstellt, sind jedoch ausschliesslich für diese Schlichtungsverfahren und nicht für die Information der Bevölkerung bestimmt. Durch Publikation oder Offenlegung der Dossiers, welche die Post für diese Verfahren erstellt hat, könnten die Gemeindebehörden während des hängigen Verfahrens eine öffentliche Auseinandersetzung provozieren, die das von der Gemeinde vor der PostCom angestrebte Schlichtungsverfahren obsolet macht. Im Übrigen enthalten die Dossiers der Post teilweise Informationen, die auch aus anderen Gründen nicht unbeschadet allgemein zugänglich gemacht werden dürfen (etwa Personendaten). Beim beanstandeten Einbezug des Conseil communal in die Ausgestaltung des Flyers scheint es sich um ein Versehen bei der Adressierung einer E-Mail gehandelt zu haben. Indessen hat sich der Conseil communal innerhalb der gesetzten Frist zum Flyer geäußert. Der Conseil communal hätte die Publikation des Flyers gerne verhindert, weil die Bevölkerung darin über die beschlossene Schliessung der Poststelle informiert werden sollte, gegen welche der Conseil communal vorzugehen entschlossen war. Es handelt sich dabei um Fragen der Interaktion zwischen Post und Gemeindebehörde, welche die Korrektheit des von der Post durchgeführten Dialogverfahrens vorliegend nicht tangieren.
- c) Die Post gab gegenüber der Gemeinde Crémines an, Anlass für die Überprüfung der Poststelle Crémines sei die schwache Nachfrage nach Postdienstleistungen in der Poststelle. Die Poststelle Crémines sei wirtschaftlich nicht rentabel. Der Conseil communal bemängelt, dass er diese Angaben nicht nachvollziehen könne, weil die Post sich weigere, die entsprechenden Angaben zur Wirtschaftlichkeit der Poststelle offenzulegen. Die Post legt gegenüber den Ge-

meindebehörden im Dialogverfahren regelmässig die Volumen der Poststelle in den vergangenen Jahren zu den Briefen, Paketen, Einzahlungen und Sendungsabholungen offen. Diese Angaben erlauben den Gemeindebehörden die Frage der Wirtschaftlichkeit der Poststelle wenigstens vom Quantitativen her nachzuvollziehen. Die Pflicht zur Anhörung der Behörden der betroffenen Gemeinde und Suche nach einer einvernehmlichen Lösung mit den Gemeindebehörden (Art. 34 Abs. 1 VPG) verpflichtet die Post nicht zur Offenlegung weiterer Angaben zu den Kosten oder der Wirtschaftlichkeit der betroffenen Poststelle (vgl. Empfehlung 19/2017 vom 5. Oktober 2017 betreffend Poststelle Balerna mit weiteren Hinweisen [Ziff. III. 11]).

Materielles

4. Die Gemeinde Crémines liegt im Berner Jura östlich von Moutier. Das Gemeindegebiet umfasst eine Fläche von 9.5 km². Crémines hatte per 31.12.2016 532 Einwohner und gehört damit zu den mittelgrossen Gemeinden des Berner Juras. Crémines ist eine dynamische Gemeinde mit diversen Lebensmittelgeschäften (Bäckerei, Metzgerei, Molkerei) und Restaurants. Neben touristischen Angeboten gibt es auch Arbeitsplätze in der Industrie.
5. Der Conseil communal Crémines weist auf die gute Verankerung der Poststelle in der Region hin, was namentlich durch die zu Gunsten der Poststelle eingereichte Petition mit 571 Unterschriften belegt werde. Die Poststelle gehöre zum Dorf und sei ein wichtiger Treffpunkt, der höchste Vertraulichkeit garantiere. Das Bundesrecht auferlege der Post den Auftrag zur Erbringung des Service public. Das vertrage sich nicht mit der Schliessung der Poststelle Crémines. Eine Postagentur könne eine Poststelle nicht ersetzen. In der Postagentur könnten keine Bareinzahlungen getätigt werden. Das sei für eine Gemeinde wie Crémines, in der es das Home des Aliziers und geschützte Wohnungen gebe, besonders wichtig. Spezialsendungen müssten auf der Poststelle Moutier abgeholt werden. Diese könne von Crémines aus nicht innerhalb von 20 Minuten erreicht werden. Die Vorgaben von Art. 33 Abs. 4 VPG seien somit nicht erfüllt. Schliesslich zeigte sich die Gemeinde empört darüber, wie die Post die Mitarbeitenden der Poststellen behandle und dass die Post von Postagenturen Öffnungszeiten verlange, die sie selber schon seit langem nicht mehr anbiete. Die Agenturpartner seien häufig kleine Familienbetriebe, die nur Ferien machen können, wenn der Laden in dieser Zeit geschlossen werde. Betriebsferien würde die Post bei Agenturpartnern aber nicht akzeptieren. Der Conseil communal weist darauf hin, dass die Sendevolumen von Geschäftskunden nicht den Volumen der Poststelle Crémines gutgeschrieben, sondern anders abgerechnet werden, was die Schliessung der Poststelle Crémines beschleunige. Auch der Umstand, dass als Abholstellen für avisierte Sendungen aus den umliegenden Gemeinden die Poststelle Moutier und nicht die Poststelle Crémines bezeichnet wurde, habe zur Schwächung der Poststelle Crémines geführt.
6. Die PostCom hat Verständnis dafür, dass Gemeindebehörden die Schliessung einer Poststelle und die vorgesehene Ersatzlösung in breiten politischen Zusammenhängen sehen und entsprechend argumentieren. Gemäss den rechtlichen Vorgaben kann die PostCom in ihren Empfehlungen solche politischen Überlegungen etwa zum Service public, den Umgang mit den Mitarbeitenden der Post, die Verträge mit den Agenturpartnern etc. nicht berücksichtigen. Das gleiche gilt bspw. für den Vorwurf des Conseil communal, dass die Post etwa durch Bestimmung der Poststelle Moutier als Abholstelle für avisierte Sendungen aus den Nachbargemeinden die Poststelle Crémines geschwächt habe. Bei der Abrechnung von Geschäftskundenaufträgen wendet die Post eine buchhalterische Regel an, wonach die Geschäfte, die für die Geschäftskunden erbracht werden, separat zu verbuchen sind und den Poststellen nur die effektiven Kosten, die ihnen aus der Geschäftsabwicklung für die Geschäftskunden entstehen, gutgeschrieben werden. Es handelt sich dabei um die gleiche buchhalterische Regel, die die Post aufgrund von Vorgaben der FINMA für die Abwicklung von Zahlungen für PostFinance AG anwendet. Da die Geschäftskundenaufträge in einer gesamten Prozesskette (Annahme, Distribution und Auslieferung) erfüllt werden, macht es Sinn, dass die entsprechenden Einnahmen nicht allein der annehmenden Poststelle gutgeschrieben werden (Ziff. III. 8 der Empfehlung 10/2015 vom 15. Oktober 2015 betreffend Poststelle Vitznau LU).

7. Die Poststelle Moutier soll Abholstelle für avisierte Spezi alsendungen aus der Gemeinde Crémines werden. Die Gemeinde Crémines liegt an der Bahnlinie Solothurn-Moutier. Die Züge verkehren stündlich. Die Fahrt von Crémines nach Moutier dauert mit dem Zug nur sechs Minuten, doch liegt der Bahnhof von Crémines ungefähr 700 m von der Poststelle entfernt (Fussweg ca. 10 Minuten) und die Poststelle Moutier ist 700 m vom Bahnhof entfernt (Fussweg ca. 10 Minuten). Deshalb dauert die Reise mit dem öffentlichen Verkehr und zu Fuss von der Poststelle Crémines aus berechnet zur Poststelle Moutier inkl. Fusswege rund 25 Minuten. Insofern ist dem Conseil communal beizupflichten, dass von Crémines aus eine Poststelle zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr nicht innerhalb von 20 Minuten erreicht werden kann, ausser wenn jemand nahe beim Bahnhof wohnt. Doch verlangt das geltende Recht nicht, dass Poststellen innerhalb von 20 Minuten erreichbar sein müssen: Art. 33 Abs. 4 VPG enthält die Regel, wonach 90 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung der Schweiz zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur innerhalb von 20 Minuten erreichen sollen (30 Minuten, wenn die Post einen Hausservice anbietet). Das geltende Recht stellt also für die Berechnung der Erreichbarkeit die Postagenturen den Poststellen gleich. Zudem wird der entsprechende Wert jährlich berechnet, und zwar als nationaler Durchschnittswert. Da die Post in Crémines in 500 m Entfernung von der Poststelle eine Postagentur eröffnen will, ist davon auszugehen, dass sich an den Erreichbarkeitswerten weder auf nationaler Ebene noch auf regionaler Ebene in Crémines etwas ändern wird.
8. Art. 33 Abs. 2 VPG verlangt, dass in jeder Raumplanungsregion eine Poststelle betrieben wird. In der Raumplanungsregion 205 (Jura-Bienne) gibt es nach Umsetzung der von der Post geplanten Umwandlung der Poststelle Crémines in eine Postagentur zwölf Poststellen, zwei Postagenturen und 24 Hausservices. (Stand 31.12.2017). Die Poststellen Moutier in 5.5 km und Courrendlin in 12.5 km Entfernung sind bis 2020 garantiert. Die Poststellen Eschert (3.5 km), Court (10.5 km) und Vermes (10.5 km) sollen überprüft werden bzw. sind bereits in Überprüfung. In Grandval, Corcelles, Gänsbrunnen und Belprahon gibt es Hausservice.
9. Die Post plant in Crémines die Eröffnung einer Postagentur in der Boulangerie du Chalet. Die Bäckerei liegt gut 500 m von der Poststelle entfernt nahe beim Bahnhof. Sie ist 46.5 Std. pro Woche geöffnet (Di., Do. u. Fr. 7.00-12.00 u. 14.00-18.30, So. u. Mi. 7.00-12.00, Sa. 7.00-12.00 und 14.00-17.00; Mo. geschlossen). Die Öffnungszeiten sind ein deutlicher Vorteil gegenüber der Poststelle, die nur 22 Stunden pro Woche geöffnet hat. Die Postagenturen bieten eine breite Dienstleistungspalette an. Insbesondere können als Ausgleich für die fehlende Möglichkeit von Bareinzahlungen Einzahlungen wie üblich mit der PostFinance Card sowie zusätzlich mit der V PAY Karte und der Maestro-Karte aller Banken beglichen werden. Mit der PostFinance Card sind Barbezüge vom eigenen Konto bis maximal CHF 500 möglich. Die Post hat ab September 2017 zudem die Möglichkeit zur Bareinzahlung am Domizil eingeführt, und zwar in allen Ortschaften, die ausschliesslich über Postagenturen verfügen. Nach einer einmaligen Registrierung können Privatkundinnen und Privatkunden Bareinzahlungen an der Haustüre tätigen. Die meisten avisierten Sendungen können in der Postagentur abgeholt werden. Seit dem Dialog zwischen der Post und dem Conseil communal in der ersten Hälfte des Jahres 2016 hat die Post das Angebot in den Postagenturen deutlich erweitert: Heute müssen nur noch wenige avisierte Spezi alsendungen wie etwa Betreuungsurkunden in der Poststelle Moutier abgeholt werden. In der geplanten Postagentur können nach Angaben der Post im Rahmen der Platzverhältnisse weiterhin Massensendungen aufgegeben werden. Damit werde in diesem Bereich die Nachfrage für Gemeinden, KMU und Vereine abgedeckt. Die Post hat darüber hinaus ein Angebot für Geschäftskunden mit kleineren und mittleren Aufgabevolumen entwickelt, bei welchen sie die Sendungen direkt vor Ort abholt. Die Post schult das Agenturpersonal und steht ihm in den ersten Tagen bei der Einführung zur Seite. Zu dieser Schulung gehört auch ein spezieller Schulungsblock zum Postgeheimnis und zum Umgang mit vertraulichen Informationen. Die Möglichkeit, die in der Praxis am häufigsten nachgefragten Postdienstleistungen in der Postagentur in Crémines zu beziehen, erspart der Kundschaft in den meisten Fällen den Weg zur Poststelle Moutier.
10. 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 Crémines holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme

vom 10. 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).

Zusammenfassung/Fazit

11. Tatsächlich hat die Post das Poststellennetz in der Region stark abgebaut. Umso mehr fällt positiv ins Gewicht, dass die Post mit der Postagentur in der Boulangerie du Chalet in Crémines einen bedienten Zugangspunkt betreiben will. Die Post ist zudem bereit, in der Nähe der Postagentur eine Postfachanlage mit Zustellschluss 9.00 Uhr zu installieren. Die PostCom empfiehlt der Post im Interesse der Postversorgung in der Region, den bedienten Zugangspunkt in Crémines zu fördern und für die Nachhaltigkeit der Agenturlösung besorgt zu sein. Die Einwohnerinnen und Einwohner von Grandval und Corcelles müssen heute avisierte Sendungen auf der Poststelle Moutier abholen. Allenfalls würde es den Einwohnerinnen und Einwohnern dieser Gemeinden entgegenkommen, wenn sie die avisierten Sendungen (mit Ausnahme der avisierten Spezialsendungen) in der Postagentur Crémines abholen könnten. Das würde zudem die Postagentur Crémines stärken und zur Nachhaltigkeit der Agenturlösung in der Region beitragen. Die PostCom empfiehlt der Post, die mögliche Neubestimmung der Abholstelle mit den Gemeindebehörden von Grandval und Corcelles zu klären und als Abholstelle für avisierte Sendungen aus diesen Gemeinden allenfalls die Postagentur Crémines zu bezeichnen. Der Entscheid der Post steht somit in Einklang mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen und ermöglicht nach wie vor eine gute postalische Grundversorgung in der Region.

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 nachfolgenden Vorbehalten nicht zu beanstanden:

Die PostCom empfiehlt der Post, die Postagentur Crémines zu fördern. Insbesondere soll die Post prüfen, ob die Gemeindebehörden von Grandval und Corcelles die Postagentur Crémines als Abholstelle für avisierte Sendungen bevorzugen, so dass auf der Poststelle Moutier nur noch avisierte Spezialsendungen abgeholt werden müssen.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Georges Champoud
Vizepräsident

Dr. Michel Noguet
Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorffallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Commune mixte de Crémines, Conseil communal, rue du Collèges 6, 2746 Crémines
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Direction de l'économie publique du canton de Berne, Münsterplatz 3a, 3011 Berne

Anhang

- Stellungnahme BAKOM vom 10. November 2017 „Ersatz der Poststelle Crémines (BE) durch eine Agentur“

2501 Biel/Bienne, OFCOM, sca

Commission fédérale de la Poste PostCom
Hans Hollenstein
Président
Monbijoustrasse 51A
3003 Berne

Notre référence : 383/1000345032
Votre référence :
Dossier traité par : Annette Scherrer
Biel/Bienne, le 10 novembre 2017

Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Crémines (BE): avis de l'OFCOM

Monsieur,

L'OFCOM est compétente pour examiner le respect de l'obligation concernant l'accès aux services de paiement inscrite à l'art. 44, al. 1 de l'ordonnance du 29 août 2012 sur la poste (OPO ; RS 783.01).

En ce sens, et dans le cadre de la procédure prévue à l'art. 34 OPO et menée par la Commission fédérale de la poste (PostCom) en cas de fermeture ou de transfert d'un office de poste ou d'une agence postale, nous vous faisons parvenir notre avis sur le remplacement de l'office de poste de Crémines (BE) par une agence postale.

Le mandat de service universel relatif aux services de paiement comprend les prestations énumérées à l'art. 43, al. 1, let. a-e, OPO. En vertu de l'art. 32, al. 3, de la loi du 17 décembre 2010 sur la poste (LPO ; RS 783.0), les prestations du service universel dans le domaine des services de paiement doivent être accessibles de manière appropriée à tous les groupes de population et dans toutes les régions du pays. La Poste organise l'accès en tenant compte des besoins de la population. Elle garantit aux personnes handicapées un accès sans entraves aux services de paiement électronique. PostFinance peut garantir l'accès de différentes manières.

Le Conseil fédéral a inscrit à l'art. 44 de l'ordonnance une obligation en matière d'accès en vertu de laquelle les prestations mentionnées à l'art. 43, al. 1, let. c-e, OPO, doivent être accessibles à 90% de la population résidente permanente en 30 minutes à pied ou en transports publics. L'obligation d'accès est par cette disposition limitée aux prestations en espèces.

Dans le cadre du rapport annuel sur le respect du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements, la Poste doit fournir à l'OFCOM des données sur l'accessibilité. Pour l'année

2016, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices postaux étaient accessibles en 30 minutes à 96.8% de la population résidente permanente. Si l'on tient compte du fait qu'un service à domicile est fourni là où il n'existe ni office de poste ni agence postale, l'accès était garanti à 98.3% de la population fin 2016. Les conditions énoncées par l'OPO étaient donc remplies.

Etant donné que la Poste n'a pas d'obligation de fournir des données à ce sujet, l'OFCOM ne dispose pas des informations nécessaires pour se prononcer, dans le cas concret, sur l'effet de la fermeture d'un office de poste au niveau de l'accessibilité.

De manière générale, on constate toutefois que la transformation d'un office de poste en une agence peut, selon la région, engendrer une nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, au moins pour certains ménages. Il importe toutefois de relever qu'en développant les prestations en matière de trafic des paiements dans les agences, la Poste contrebalance les restrictions de l'offre dues au processus de transformation (p. ex. possibilité d'effectuer des virements en espèces à domicile dans les localités qui ne disposent que d'une agence).

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM

Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste