



Empfehlung Nr. 11/2019

vom 3. Oktober 2019

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle Anières GE

Die Post eröffnete der Gemeinde Anières am 29. Januar 2019, dass die Poststelle Anières geschlossen und durch einen Hausservice ersetzt werden soll. Die Gemeinde Anières gelangte mit der Eingabe vom 22. Februar 2019 an die PostCom und beantragte, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 3. Oktober 2019.

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 und Abs. 5^{bis} 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 Eingabe der Gemeinde Anières wurde durch einen bevollmächtigten Rechtsanwalt bei der PostCom eingereicht. Der Rechtsanwalt wurde vom Bürgermeister der Gemeinde Anières bevollmächtigt. In der Folge reichten auch der Bürgermeister selber und der Präsident des Conseil municipal eine Eingabe bei der PostCom ein. Die drei Eingaben stimmen weitgehend überein, wobei die Eingaben des Bürgermeisters und des Präsidenten des Conseil municipal zusätzlich die soziale Bedeutung der Poststelle für die Gemeinde hervorheben.
Nach Art. 34 Abs. 3 VPG sind die Behörden der betroffenen Gemeinden legitimiert, eine Eingabe an die PostCom zu machen. Die PostCom hält in ihrer Dokumentation zum Verfahren bei Schliessungen und Verlegungen von Poststellen und Postagenturen in Teil B1, Ziff. 2 fest, es handle sich in der Regel um die Exekutive oder den Einwohnergemeinderat (in der französischen Fassung «en regle generale l'exécutif ou le conseil communal»). Die Dokumentation ist in den drei Amtssprachen auf der Website der PostCom publiziert (https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Divers/Dokumentation_Verfahren_Poststellen_DE_20190509.pdf).
Ob der Conseil municipal von Anières legitimiert ist, selbständig eine Eingabe nach Art. 34 Abs. 3 VPG an die PostCom zu machen, kann offen bleiben. Die Eingabe des Präsidenten des Conseil municipal wird in jedem Fall als Unterstützung der Eingabe der Exekutive der Gemeinde entgegengenommen. Auch die persönliche Eingabe des Bürgermeisters von Anières – zusätzlich zur Eingabe des gehörig bevollmächtigten Rechtsanwaltes - wird in diesem Sinne verstanden. Zudem beweisen die drei Eingaben eindrücklich das grosse Engagement und die Einigkeit, die in der Gemeinde bezüglich Erhalt der Poststelle herrscht.
2. Nach Eingang der Eingaben erstellte die Post zu Handen der PostCom ein Dossier. Die Gemeinde Anières hatte Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen. Seit 1.1.2019 kann die PostCom nach Art. 34 Abs. 4 VPG den betroffenen Kantonen in Verfahren zur Schliessung oder Umwandlung von Poststellen oder Postagenturen Gelegenheit zur Stellungnahme geben. Die PostCom hat deshalb den Kanton Genf eingeladen, eine Stellungnahme abzugeben. Mit Schreiben vom 15. März 2019 äusserte sich der Kanton Genf zu Gunsten eines qualitativ guten Service public. Die Post solle keine Poststellen gegen den Willen der betroffenen Gemeinden schliessen.

Dialogverfahren

3. Die Post führte mit der Gemeinde Anières zwischen August 2016 und Juli 2018 insgesamt fünf Gespräche. Die Gemeinde zeigte sich zunächst interessiert, eine Postagentur in der Gemeindeverwaltung zu führen. Die Post prüfte diesen Vorschlag und war damit einverstanden. Am 10. April 2017 wurde in der Gemeindeverwaltung eine Petition mit rund 2250 Unterschriften eingereicht. Die Gemeinde wurde aufgefordert, sich für den Erhalt der Poststelle Anières einzusetzen. Am 13. Juni

2017 hiess der Conseil municipal d'Anières einstimmig eine Motion gut, die den Bürgermeister aufforderte, sich für den Erhalt der Poststelle Anières einzusetzen und damit die Verfügbarkeit aller postalischen Dienstleistungen und aller Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs zu erhalten. In der Folge setzte sich der Bürgermeister für den Erhalt der Poststelle ein. Die Gemeinde war nicht mehr bereit, die Postagentur zu übernehmen. Auf Ersuchen der Gemeinde erfolgte im Juli 2018 ein fünftes Gespräch mit der Post. Es kann festgestellt werden, dass die Post alle Vorgaben von Art. 34 Abs. 1 VPG zum Dialogverfahren erfüllt hat.

Treu und Glauben (Gutgläubensschutz)

4. Die Gemeinde Anières rügt eine Verletzung des Prinzips von Treu und Glauben: Anlässlich der Umwandlungen der Poststellen Hermance und Corsier hätten die Vertreter der Post die Gemeindebehörden beruhigt, dass die Poststelle in Anières erhalten bleibe. Die Gemeindebehörden seien somit davon ausgegangen, dass die Einwohnerinnen und Einwohner ihrer Gemeinden für Postgeschäfte, die in der Postagentur nicht getätigt werden können, die Poststelle Anières nutzen können. Deshalb hätten die Gemeindebehörden damals auf Eingaben gegen die Schliessung der Poststelle Hermance bzw. gegen die Schliessung der Poststelle Corsier verzichtet. In diesem Verzicht auf die Ausübung eines Rechts, nämlich auf die Anrufung der Kommission Poststellen bzw. der Eidgenössische Postkommission, erblickt die Gemeinde Anières eine Disposition, die nicht wieder rückgängig zu machen sei. Der Vertrauensschutz gebiete, dass die Poststelle Anières nun nicht geschlossen werden dürfe.

Aus den vorhandenen Unterlagen geht nicht hervor, dass die Post den Gemeindebehörden von Hermance und Corsier solche Zusagen gemacht hat. Die Post bestreitet die Abgabe entsprechender Zusagen an die Gemeindebehörden von Hermance und Corsier. Die Post weist darauf hin, dass die Gemeinde Anières keinen Beweis für diese Behauptung erbracht habe.

Die PostCom kann sich gut vorstellen, dass die Gemeindebehörden von Hermance und Corsier in guten Treuen davon ausgegangen sind, dass die zentral gelegene Poststelle Anières erhalten bleiben und den Einwohnerinnen und Einwohnern der Region für die Erledigung von Postgeschäften weiter zur Verfügung stehen werde. Angesichts der ständigen Weiterentwicklung des Netzes von bedienten Zugangspunkten in der gesamten Schweiz durften die Gemeindebehörden aber nicht darauf vertrauen, dass die Poststelle Anières für alle Zukunft erhalten bleiben würde. Da der Post somit keine Verletzung des Anspruchs auf Vertrauensschutz vorzuwerfen ist, kann offen bleiben, ob sich die Behörden der Gemeinde Anières überhaupt auf einen allfälligen Gutgläubensschutz zu Gunsten der Nachbargemeinden berufen könnten.

Erreichbarkeitsvorgaben

5. Die Gemeinde Anières erachtet die Vorgaben an die Erreichbarkeit als nicht mehr erfüllt, wenn die Poststelle Anières geschlossen werde.
 - a) Die VPG schreibt in Art. 33 Abs. 2 vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 2501 (Genève) gibt es nach Umsetzung der von der Post geplanten Schliessung der Poststelle Anières mit einem Hausservice als Ersatzlösung 49 Poststellen, 18 Postagenturen und 11 Orte mit Hausservice (Stand 1. April 2019).
 - b) Die Gemeinde Anières argumentiert, die Post sei verpflichtet, ein landesweit flächendeckendes Poststellen- und Postagenturennetz zu gewährleisten, das sicherstelle, dass die Grundversorgung für alle Bevölkerungsgruppen in allen Regionen in angemessener Distanz zugänglich ist (Art. 14 Abs. 5 PG). Nach Art. 33 Abs. 4 VPG muss das Poststellen- und Postagenturennetz gewährleisten, dass 90 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung eines Kantons zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder eine Postagentur innerhalb von 20 Minuten erreichen können. Bietet die Post wie in Anières einen Hausservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten. Die Gemeinde Anières

wendet ein, nur dank der Poststelle Anières habe auch der Teil der Bevölkerung, der im Weiler Chevrens wohne, innerhalb von 20 Minuten Zugang zu einer Poststelle. Doch wird der Erreichbarkeitswert nicht pro Gemeinde berechnet: Nach bisherigem Recht wurde dieser Wert als jährlicher nationaler Durchschnittswert berechnet. Neu (seit 1.1.2019) soll die Berechnung pro Kanton erfolgen. Der von der Post für den Kanton Genf provisorisch berechnete Wert der Erreichbarkeit von Poststellen und Postagenturen beträgt knapp 99 Prozent. Die Vorgabe von Art. 33 Abs. 4 VPG ist somit erfüllt und es kann ausgeschlossen werden, dass im Kanton Genf der Erreichbarkeitswert per Ende 2019 berechnet mit der neuen Methode nach Art. 33 Abs. 6 und Abs. 7 VPG unter 90 Prozent fallen könnte.

- c) In städtischen Gebieten und Agglomerationen gemäss Bundesstatistik muss nach Art. 33 Abs. 5^{bis} VPG mindestens ein bedienter Zugangspunkt gewährleistet sein. Wird die Schwelle von jeweils 15000 Einwohnerinnen und Einwohnern oder Beschäftigten überschritten, so ist ein weiterer bedienter Zugangspunkt zu betreiben. Für die Definition der städtischen Gebiete und Agglomerationen ist nach dem Erläuternden Bericht des BAKOM vom 30. November 2018 zur Änderung der Postverordnung betreffend neue Erreichbarkeitsvorgaben (https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht_Postverordnung-neue-Ereichbarkeitsvorgaben_20181130_DE.pdf) die Gemeindetypologie des Bundesamts für Statistik (BFS) resp. die Definition des Raums mit städtischem Charakter von 2012 massgebend. Die Definition des Raums mit städtischem Charakter unterscheidet sechs Kategorien (Kernstadt, Hauptkern, Nebenkern, Agglomerationsgürtelgemeinde, mehrfach orientierte Gemeinde sowie Kerngemeinde ausserhalb von Agglomerationen). Für die Anwendung des Dichtekriteriums im Sinne der postalischen Grundversorgung werden die Gemeindekategorien 1, 2, 3 und 6 (Kernstadt, Hauptkern, Nebenkern und Kerngemeinde ausserhalb von Agglomerationen) herangezogen. Die Gemeinde Anières ist eine von zwölf Gemeinden am linken Ufer des Genfer Sees (rive gauche du Léman). Sie hat 2'456 Einwohnerinnen und Einwohner. Das Gemeindegebiet umfasst eine Fläche von 3.85 km². Per 2016 gab es in Anières 390 Arbeitsplätze. Die Gemeinde Anières gilt nach der Definition des Bundesamtes für Statistik als Agglomerationsgürtelgemeinde. Das Dichtekriterium für Städte und Agglomerationen kommt hier also nicht zur Anwendung.
- d) Die Aufsicht über die Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs obliegt nach Art. 63 Bst. a VPG dem Bundesamt für Kommunikation BAKOM. Darunter fällt auch die Genehmigung der Methode zur Messung des Zugangs zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs (Art. 44 Abs. 3 VPG). Nach dem Erläuternden Bericht des BAKOM vom 30. November 2018 zur Änderung der Postverordnung betreffend neue Erreichbarkeitsvorgaben (Kommentar zu Art. 34 Abs. 5 Bst. b auf Seite 7; publiziert unter https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht_Postverordnung-neue-Ereichbarkeitsvorgaben_20181130_DE.pdf), muss die Post dem BAKOM als zuständige Aufsichtsbehörde für die Grundversorgung im Zahlungsverkehr zeitgleich wie der PostCom ein Dossier zu der jeweiligen Schliessung oder Umwandlung einer Poststelle zustellen. Das BAKOM lässt seine Stellungnahme innert angemessener Frist der PostCom zukommen, welche die Stellungnahme des BAKOM in ihre Empfehlung einfügt.

In der Stellungnahme vom 3. September 2019 (vgl. Anhang zu dieser Empfehlung) erachtet das BAKOM die Erreichbarkeitsvorgaben nach Art. 44 Abs. 1 VPG für die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs als erfüllt.

Die Post hat somit alle geltenden Rechtsnormen zur Erreichbarkeit eingehalten.

Regionale Gegebenheiten

6. Nach den Angaben der Post sind die Volumen der Poststelle Anières gering. Deshalb sei eine Veränderung erforderlich. Die Gemeinde Anières betont, dass die Poststelle Anières von Kundschaft

aus der ganzen Region genutzt werde. Die Poststelle Anières befinde sich direkt bei der Bushaltestelle und sei deshalb mit dem öffentlichen Verkehr besonders gut erreichbar. Gegen Monatsende müssten zwei Schalter geöffnet werden, um die zahlreichen Kundinnen und Kunden zu bedienen. Nach den Angaben der Post ist ein erhöhtes Kundenaufkommen gegen Monatsende üblich. In vielen Poststellen müssten zur Bewältigung der Kundenströme gegen Monatsende zusätzliche Schalter geöffnet werden.

Die PostCom kann in Verfahren nach Art. 34 VPG die Umstände und Hintergründe der Schliessung oder Verlegung von Poststellen oder Postagenturen nicht frei, sondern nur im Hinblick auf bestimmte Kriterien prüfen: Die PostCom prüft nach Art. 34 Abs. 5 Bst. a-c VPG, ob die Post die Vorgaben für die Dialogführung mit den betroffenen Gemeinden und die Vorgaben betreffend Erreichbarkeit eingehalten hat. Ferner prüft die PostCom, ob der Entscheid der Post die regionalen Gegebenheiten genügend berücksichtigt. Die Wirtschaftlichkeit von Poststellen kann die PostCom nicht überprüfen, obwohl gerade die negative Wirtschaftlichkeit einer Poststelle in der Praxis regelmässig Anlass für deren Überprüfung durch die Post ist. Die fehlende Befugnis der PostCom zur Prüfung der Wirtschaftlichkeit von Poststellen korrespondiert mit den rechtlichen Vorgaben für die Entwicklung des Poststellennetzes: Diese orientieren sich nicht an der Wirtschaftlichkeit von Poststellen, sondern an der Postversorgung in Form eines landesweit flächendeckenden Poststellen- und Postagenturennetzes (Art. 33 VPG). Das bedeutet mit anderen Worten, dass die genügende oder ungenügende Wirtschaftlichkeit von Poststellen aus rechtlicher Sicht kein Kriterium für die Weiterführung bzw. Schliessung von konkreten Poststellen ist (vgl. Ziff. III. 3a der Empfehlung 3/2018 vom 25. Januar 2018 in Sachen Poststelle Schänis SG oder Ziff. III. 4 der Empfehlung 11/2018 vom 30. August 2018 in Sachen Poststelle Uetligen BE).

7. Die PostCom klärt zusätzlich zur Überprüfung, ob die allgemeinen Erreichbarkeitsvorgaben nach der VPG erfüllt sind, in jedem Einzelfall unter dem Blickwinkel der regionalen Gegebenheiten ab, welche Möglichkeiten die Einwohnerinnen und Einwohner der Gemeinde zum Besuch von Poststellen in der Umgebung haben und wie weit der Besuch von solchen Poststellen im konkreten Fall erforderlich ist: Die Einwohnerinnen und Einwohner von Anières sollen avisierte Sendungen künftig in der Poststelle Vézenaz abholen. Die Postfiliale Vézenaz ist ungefähr 6 km von der Poststelle Anières entfernt. Es gibt zwei Möglichkeiten, mit dem öffentlichen Verkehr zur Poststelle Vézenaz zu reisen (entweder mit dem Bus der Linie B oder dem Bus der Linie E). Die Reisezeit zwischen den beiden Poststellen beträgt mit dem Bus und inkl. der erforderlichen Fussmärsche für den Hinweg 12-21 Minuten und 12-18 Minuten für die Rückfahrt. Unter der Woche gibt es während der Öffnungszeiten der Poststelle Vézenaz mit der Linie B ungefähr eine Verbindung pro Stunde und mit der Linie E mehrere Verbindungen pro Stunde. Mit dem PKW dauert die Fahrt ca. 12 Minuten. Am Samstag sind die Verbindungen weniger gut, doch bleibt auch da der Besuch der Poststelle Vézenaz mit dem öffentlichen Verkehr möglich. Die Postagenturen in Collonge-Bellerive und Hermance sind mit dem öffentlichen Verkehr mit einer Reisezeit von weniger als 20 Minuten erreichbar (berechnet ab der Poststelle Anières). Dagegen sind die Postagenturen in Corsier und Gy mit dem öffentlichen Verkehr nur mit Umsteigeverbindungen erreichbar. Die Fahrt mit dem PKW dauert ca. vier bzw. acht Minuten. Es gibt in der Region somit weiterhin ein dichtes Netz von bedienten Zugangspunkten.
8. Sinngemäss macht die Gemeinde Anières geltend, dass die Grundversorgung in der Gemeinde bzw. der Region nicht mehr gewährleistet sei, wenn die Poststelle Anières geschlossen werde. In ländlichen Gebieten würde einzig die Post die Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs anbieten. Vor allem ältere Personen würden ihre Zahlungen heute noch am Postschalter tätigen. Nach Schliessung der Poststelle habe die Bevölkerung nur noch zu einem Teil der in der Poststelle angebotenen Dienstleistungen Zugang. Der Hauservice bietet im Wesentlichen die gleichen Dienstleistungen wie eine Poststelle an. Man spricht deshalb vom Postschalter an der Haustüre: Es können Briefe und Pakete ins In- und Ausland aufgegeben und Einzahlungen sowie Barbezüge an der Haustür getätigt werden. Dieser Service ist insbesondere für

Personen mit eingeschränkter Mobilität von Vorteil, setzt jedoch voraus, dass man tagsüber zu Hause ist. Mit den Geschäftskunden, die nicht vom Hausservice profitieren können, nimmt die Post regelmässig direkt Kontakt auf, um mit ihnen individuelle Lösungen zu vereinbaren.

9. In den Nachbargemeinden Hermance und Corsier gibt es Postagenturen, die mit dem öffentlichen Verkehr und zu Fuss in weniger als 20 Minuten erreicht werden können. Die Einwohnerinnen und Einwohner von Anières können dort ebenfalls Postgeschäfte tätigen. Die Postagenturen bieten eine breite Palette von Dienstleistungen an, und zwar gerade jene Dienstleistungen, für welche in der Praxis die grösste Nachfrage besteht. Sie sind also eine echte Alternative zur Poststelle: Es können in der Postagentur Briefe und Pakete ins In- und Ausland aufgegeben werden. Der Versand von unadressierten bzw. P.P-Briefen über 350 Exemplaren ist auch in der Postagentur möglich. Als Ausgleich für die fehlende Möglichkeit von Bareinzahlungen können 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 wichtigste Dienstleistung, welche die Postagenturen nicht anbieten, ist die Bareinzahlung. Im Rahmen des Hausservices sind aber Bareinzahlungen an der Haustüre möglich.

Zusammenfassende Beurteilung

10. Durch die Verbindung des Hausservices in Anières mit dem Zugang zur Poststelle Vézenaz und zwei Postagenturen, die mit dem öffentlichen Verkehr in weniger als 20 Minuten erreichbar sind, ist in Anières weiterhin eine gute Grundversorgung mit postalischen Dienstleistungen und den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs gewährleistet. Indessen würde die PostCom die Einführung einer Postagentur in Anières begrüssen. Die Post hat in ihrem Entscheid die Möglichkeit vorbehalten, innerhalb von 24 Monaten die Einführung einer Postagentur erneut zu prüfen, sollte sich ein Agenturpartner finden. Die PostCom empfiehlt der Post, auf die Befristung zu verzichten und auf die Einführung einer Postagentur in einem späteren Zeitpunkt hinzuwirken. Die PostCom wünscht, dass die Gespräche zwischen der Gemeinde und der Post für die Führung einer Agentur durch die Gemeinde wieder aufgenommen werden.

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 folgendem Vorbehalt nicht zu beanstanden:

Die Post hat in ihrem Entscheid die Möglichkeit vorbehalten, innerhalb von 24 Monaten die Einführung einer Postagentur erneut zu prüfen, sollte sich ein Agenturpartner finden. Die PostCom empfiehlt der Post, auf die Befristung zu verzichten und auf die Einführung einer Postagentur in einem späteren Zeitpunkt hinzuwirken. Die PostCom empfiehlt, dass die Gespräche zwischen der Gemeinde und der Post für die Führung einer Agentur durch die Gemeinde wieder aufgenommen werden.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Dr. Hans Hollenstein
Präsident

Dr. Michel Noguét
Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorfallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Bertrand R. Reich, Avocat, 24, rue de Candolle, 1205 Genève
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- République et Canton de Genève, Département du développement économique, Place de la Taconnerie 7, 1204 Genève

Anhang

Recommandation de l'OFCOM du 3 septembre 2019 « Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Anières (GE) »



Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Anières (GE): position de l'OFCOM du 3 septembre 2019

L'Office fédéral de la communication (OFCOM) est chargé d'évaluer le respect de l'obligation relative à 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). Dans le cadre de la procédure prévue à l'art. 34 OPO, 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 la position de l'OFCOM sur le remplacement prévu de l'office de poste de Anières (GE) par un service à domicile.

Les services de paiement relevant du service universel sont énumérés à l'art. 43, al. 1, let. a à 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. PostFinance peut garantir l'accès de différentes manières. La Poste garantit aux personnes handicapées un accès sans entraves aux services de paiement électronique.

Le Conseil fédéral a réglementé l'accès aux services de paiement en espèces à l'art. 44 OPO. Jusqu'au 31 décembre 2018, la Poste devait garantir l'accès aux services de paiement en espèces à 90% de la population résidente permanente en 30 minutes à pied ou en transports publics (OPO du 29.8.2012 [état au 28.7.2015]). La Poste fournit à l'OFCOM des données sur l'accessibilité dans le cadre du rapport annuel relatif au respect du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements.

Cette exigence a été adaptée le 1^{er} janvier 2019. Désormais, l'accessibilité est définie au niveau cantonal, et le temps d'accès passe de 30 à 20 minutes. Autrement dit, la Poste doit garantir l'accès aux services de paiement en espèces à 90% de la population de chaque canton en 20 minutes (OPO du 29.8.2012 [état au 1.1.2019]).

La Poste n'est toutefois pas tenue de fournir à l'OFCOM les informations nécessaires lui permettant, dans le cas concret, de se prononcer sur les conséquences au niveau de l'accessibilité de la transformation d'un office de poste. Dans l'optique des prestations en matière de service de paiements, il convient de noter de manière générale que le remplacement d'un office de poste par un service à domicile n'entraîne pas de diminution importante des prestations du service universel tant que la Poste maintient ses prestations de paiement en espèces dans le cadre du service à domicile (versements en espèces sur le compte ou sur le compte d'un tiers et retraits d'espèces) et que la distribution à domicile demeure garantie à tous les ménages de la région concernée. Un tel format respecte les exigences de l'art. 44 OPO.

La Poste devra indiquer les nouvelles valeurs cantonales aux autorités de surveillance pour la première fois au printemps 2020, dans son rapport annuel relatif à l'exercice 2019. Dans son rapport sur l'exercice 2018, elle s'est basée sur la moyenne au niveau suisse. Cette valeur repose sur une méthode de calcul certifiée. Pour l'année 2018, l'OFCOM mesure l'accessibilité aux services de

paiement en espèces sur la base de cette méthode, car aucune méthode de mesures de l'accessibilité au niveau cantonal n'est encore certifiée.

En 2018, la valeur mesurée indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices de poste étaient accessibles à 96.4% de la population résidente permanente en 30 minutes. Compte tenu qu'un service à domicile est aussi fourni dans les lieux où il n'existe ni office de poste ni agence postale, l'accès était garanti à 98.1% de la population fin 2018. Les exigences figurant dans l'OPO (état au 28.7.2015) étaient respectées.

D'entente avec les autorités de surveillance, la Poste procède actuellement aux adaptations nécessaires de la méthode de mesures actuelle afin de calculer les valeurs d'accessibilité au niveau cantonal. A cet égard, elle a établi des valeurs cantonales provisoires. Comme mentionné, la certification et l'approbation de la nouvelle méthode par les autorités de surveillance sont encore en suspens. La valeur provisoire établie par la Poste pour le canton de Genève montre toutefois que l'accès aux services de paiement tel que défini dans les nouvelles dispositions est garanti de manière suffisante.

Office fédéral de la communication (OFCOM)



Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste