



## Empfehlung Nr. 1/2019

vom 29. August 2019

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

**Poststelle Avully GE**

Die Post eröffnete der Gemeinde Avully am 10. Juli 2018, dass die Poststelle Avully geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Der Bürgermeister von Avully gelangte mit der Eingabe vom 10. August 2018 an die PostCom und beantragte, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 29 August 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<sup>bis</sup> 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. Nach Eingang der Eingabe der Gemeinde Avully erstellte die Post zu Händen der PostCom ein Dossier. Die Gemeinde Avully 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 Verlegung von Poststellen oder Postagenturen Gelegenheit zur Stellungnahme geben. Die PostCom hat deshalb den Kanton Genf eingeladen, eine Stellungnahme abzugeben. Mit Schreiben vom 25. Januar 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**

2. Nach den Angaben in der Eingabe von Avully hat die Post zwar gemäss Art. 34 Abs. 1 VPG den Dialog mit der Gemeinde aufgenommen. Der Entscheid über die Schliessung der Poststelle Avully sei aber schon vorher gefällt gewesen und es habe keinen Verhandlungsspielraum gegeben. Die Post ist verpflichtet, die Behörden der betroffenen Gemeinden vor der Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur anzuhören und mit ihnen eine einvernehmliche Lösung zu suchen (Art. 34 Abs. 1 VPG). Die geplante Veränderung ist also Ausgangspunkt bzw. Anlass und nicht in erster Linie Gegenstand des Dialogs (Ziff. III. 3 b der Empfehlung 3/2018 vom 25. Januar 2018 in Sachen Poststelle Schänis SG oder etwa auch Ziff. III. 5 b und 5 c der Empfehlung 16/2018 vom 4. Oktober 2018 in Sachen Poststelle Auvornier NE).
3. Der Bürgermeister von Avully weist darauf hin, dass die Post die Gemeinde immer in für die kommunale Behörde ungünstigen Zeitpunkten informiert habe, namentlich kurz vor den Sommerferien. Die Gemeinde habe den Entscheid über die Umwandlung der Poststelle am 11. Juli 2018 erhalten. Sie habe nur 30 Tage Zeit gehabt, um gegen diesen Entscheid die PostCom anzurufen. Die Post CH AG könne das Schweizerische politische System nicht ignorieren, in welchem Kollegialbehörden entscheiden und vor einem Entscheid verschiedene Instanzen konsultieren müssen. Bei den üblichen Abwesenheiten während der Sommerferien und dem entsprechend eingeschränkten Sitzungsrhythmus könne die Gemeinde innerhalb der zur Verfügung stehenden Frist von 30 Tagen keinen den Vorgaben des massgebenden Rechts entsprechenden Beschluss fällen. Die PostCom stimmt der Gemeinde Avully zu: Entscheideröffnungen kurz vor den Sommerferien können im Schweizerischen Milizsystem insbesondere kleinere Behörden vor logistische Probleme stellen. Deshalb wendet die PostCom seit längerer Zeit die Bestimmung von Art. 22a des Verwaltungsverfahrensgesetzes des Bundes (SR 172.021) über den Fristenstillstand analog an. Die 30tägige Frist für das Einreichen einer Eingabe an die PostCom steht danach still:
  - a. vom siebten Tag vor Ostern bis und mit dem siebten Tag nach Ostern;
  - b. vom 15. Juli bis und mit 15. August;

c. vom 18. Dezember bis und mit dem 2. Januar.

Der entsprechende Hinweis findet sich unter anderem in der Dokumentation der PostCom über die Verfahren bei Schliessungen und Verlegungen von Poststellen und Postagenturen (Art. 34 VPG), die auf der Homepage der PostCom in den drei Amtssprachen publiziert ist ([https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Divers/Dokumentation\\_Verfahren\\_Poststellen\\_DE\\_20170824.pdf](https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Divers/Dokumentation_Verfahren_Poststellen_DE_20170824.pdf)). Es ist aber nachvollziehbar, dass nicht alle Gemeindeexekutiven diesen Hinweis auf der Website der PostCom finden. Die PostCom lädt die Post deshalb ein, in der Entscheideröffnung nicht nur auf die 30-tägige Frist für eine Eingabe an die PostCom, sondern auch auf den Friststillstand in Analogie zu Art. 22a Verwaltungsverfahrensgesetz hinzuweisen, wenn sie einer kommunalen Behörde den Entscheid nach Art. 34 Abs. 3 VPG kurz vor den Gerichtsferien eröffnet.

#### **Erreichbarkeitsvorgaben**

4. Die VPG schreibt 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 Umwandlung der Poststelle Avully in eine Postagentur 49 Poststellen, 19 Postagenturen (eingeschlossen diejenige von Avully). Hinzu kommen 10 Orte mit Hausservice, 13 PickPost-Stellen, drei My Post 24 Automaten und zwei Geschäftskundenstellen (Stand 30.06.2019).
5. 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 Postagentur innerhalb von 20 Minuten erreichen können. Bietet die Post einen Hausservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten. Nach bisherigem Recht wurde dieser Wert als jährlicher nationaler Durchschnittswert berechnet. Die Berechnung nach Kanton ist neu und gilt seit 1.1.2019. 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.
6. In städtischen Gebieten und Agglomerationen gemäss Bundesstatistik muss nach Art. 33 Abs. 5<sup>bis</sup> 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](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. Avully ist eine politische Gemeinde im Kanton Genf mit knapp 1800 Einwohnerinnen und Einwohner. Sie umfasst eine Fläche von 4.6 km<sup>2</sup>. Es gab per 2015 212 Arbeitsplätze in der Gemeinde. Nachbargemeinden sind Avusy, Cartigny, Chancy, Dardagny, Russin und Challex (Frankreich). Avully gehört gemäss Bundesamt für Statistik zu den periurbanen Gemeinden mit geringer Dichte. Sie wird als Agglomerationsgürtelgemeinde definiert. Das Dichtekriterium für städtische Gebiete und Agglomerationen nach Art. 33 Abs. 5<sup>bis</sup> VPG kommt somit im vorliegenden Fall nicht zur Anwendung. Da die Post die Poststelle Avully durch eine Postagentur ersetzt, also keinen bedienten Zugangspunkt abbaut, ist die Massnahme im Hinblick auf Art. 33 Abs. 5<sup>bis</sup> VPG ohnehin neutral. Die rechtliche Vorgabe nach Art. 33 Abs. 5<sup>bis</sup> VPG ist somit erfüllt.

7. 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-Erreichbarkeitsvorgaben\\_20181130\\_DE.pdf](https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht_Postverordnung-neue-Erreichbarkeitsvorgaben_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 10. Juli 2019 (vgl. Anhang zu dieser Empfehlung) erachtet das BAKOM die Erreichbarkeitsvorgaben nach Art. 44 Abs. 1 VPG für die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs als erfüllt.

### **Regionale Gegebenheiten**

8. 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 Postfiliale Bernex soll für die Einwohnerinnen und Einwohner von Avully und Chancy Abholstelle für avisierte Spezi SENDungen werden. Die Reisezeit zur Poststelle Bernex beträgt ab der Poststelle Avully zwischen 16 und 32 Minuten (inkl. erforderliche Fussmärsche). Es gibt unter der Woche zwei bis drei Busverbindungen pro Stunde. Die Poststelle Satigny ist mit dem öffentlichen Verkehr von Avully aus nur schwer erreichbar. Dagegen können die Poststelle Onex in 19 bis 23 Minuten und die Poststelle Petit Lancy 1 in 22 bis 26 Minuten – ebenfalls mit zwei bis drei Verbindungen pro Stunde - erreicht werden (inkl. erforderliche Fussmärsche). Da die Post in Avully eine Postagentur eröffnen will, müssen die Einwohnerinnen und Einwohner der Ortschaft nur in Ausnahmefällen zu einer Poststelle fahren. Die Postagenturen bieten eine breite Dienstleistungspalette an: Es können in der Postagentur Briefe und Pakete ins In- und Ausland aufgegeben sowie avisierte Sendungen abgeholt werden (mit Ausnahme seltener Spezi SENDungen wie Betreibungs-urkunden). Der Versand von unadressierten bzw. P.P-Briefen über 350 Exemplaren ist auch in der Postagentur möglich. Für Geschäftskunden bietet die Post individuelle Lösungen an. 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 Post hat ab September 2017 zudem die Möglichkeit zur Bareinzahlung am Domizil eingeführt, und zwar in allen Ortschaften, die ausschliesslich über Postagenturen verfügen. Seit 1. Januar 2019 ist sie dazu rechtlich sogar verpflichtet (Art. 44 Abs. 1<sup>bis</sup> VPG). Nach einer einmaligen Registrierung können Privatkundinnen und Privatkunden Bareinzahlungen an der Haustüre tätigen. Gerade die ältere Bevölkerung, die tagsüber zu Hause ist, kann von diesem Angebot profitieren. Die Postagentur in Avully wird zudem deutlich längere Öffnungszeiten haben als die Poststelle (66 Std. im Vergleich zu 29.5 Std. pro Woche). Die designierte Postagentur im Lebensmittelgeschäft «L'épice Rit» liegt 350 m von der Poststelle entfernt. Sie ist ebenerdig zugänglich. Die Tür muss von Hand geöffnet werden und es ist eine niedrige Türschwelle zu überwinden.
9. Aus Sicht der Gemeinde beruht der Entscheid der Post auf Zahlen zu den Volumen der Poststelle, die sie nicht überzeugen. Zudem interpretiert die Gemeinde die Zahlen anders als die Post. Insofern könnten die Zahlen zu den Volumen der Poststelle nicht als einziges Kriterium für den Entscheid

über die Umwandlung der Poststelle herangezogen werden. Auch die Beziehung, die die Einwohnerinnen und Einwohner einer kleinen Gemeinde zu ihrer Poststelle hätten und deren Funktion als Treffpunkt, sei zu gewichten. Zudem würden in der Gemeinde fast 500 neue Wohnungen gebaut. Zu den relevanten Kriterien gehöre ferner, dass die Poststelle in der Gemeinde die gesamten Postdienstleistungen anbiete und die Einwohnerinnen und Einwohner dafür nicht mit dem Auto 7 km zur nächstgelegenen Poststelle fahren müssten.

Die ungenügende Rentabilität von Poststellen ist zwar regelmässig Anlass für die Post zur Überprüfung dieser Poststellen. Jedoch gehört die Frage der Rentabilität nicht zu den Aspekten, die die PostCom nach Art. 34 Abs. 5 VPG bei der Abgabe ihrer Empfehlungen überprüfen kann (vgl. Ziff. III. 4 der Empfehlung 12/2018 vom 30. August 2018 in Sachen Poststelle Wiedlisbach BE oder etwa auch Ziff. III. 10 der Empfehlung 16/2018 vom 4. Oktober 2018 in Sachen Poststelle Auvernier NE).

### **Regionale / Kantonale Zusammenhänge**

10. Die PostCom kann nachvollziehen, dass der geplante Neubau von fast 500 Wohnungen aus der Sicht der Gemeinde ein Grund für die Weiterführung der Poststelle Avully ist. Nach den Erfahrungen der Post führt die Erhöhung der Einwohnerzahl einer Gemeinde aber leider nicht zwangsläufig zu einer wesentlichen Erhöhung der Volumen der Poststelle. Die Gemeinde verlangt die Weiterführung der Postfachanlage. Es handelt sich hier um eine wichtige flankierende Massnahme zur Abfederung der Nachteile der Schliessung einer Poststelle. Zur Milderung der Schliessung der Poststelle Avully empfiehlt die PostCom der Post deshalb, den Bedarf nach Postfächern abzuklären und bei nachgewiesenem Bedarf an zentraler Stelle eine entsprechend grosse Postfachanlage mit Zustellgarantie Werktags bis 9.00 Uhr zu installieren.
11. Für die Gemeinde ist die Poststelle in Bernex keine akzeptable Lösung für die Postversorgung. Zudem habe die Post auch schon die Poststellen in Cartigny, d'Avusy und Chancy geschlossen. Die Einwohnerinnen und Einwohner dieser Gemeinden könnten in der Poststelle Avully die Postgeschäfte zu tätigen, die sie in der eigenen Gemeinde in der Postagentur bzw. im Hauservice nicht erledigen können. Jetzt müssten die Kundinnen und Kunden der Post nach Bernex fahren und später vielleicht sogar nach Onex, Lancy und schliesslich nach Montbrillant, und zwar bei den schwierigen Verkehrsverhältnissen in Genf. Der Service public werde immer stärker abgebaut. Die Bevölkerung habe sich – auch mit einer Petition – stark für die Poststelle Avully eingesetzt. Die Gemeinde wirft zudem die Frage auf, weshalb die Erbringung einer Dienstleistung, die für die Post nicht mehr rentabel sei, für die Partner rentabel sein können. Sie befürchtet, dass die Postagentur den Betrieb einstellen könnte. Es bestehe keine Gewähr dafür, dass die Agenturlösung von Dauer sei. Tatsächlich wurden in der Umgebung von Avully bereits mehrere Poststellen geschlossen und die Reisezeit zu den umliegenden Poststellen betragen ab der Poststelle Avully berechnet um die 20 Minuten oder sogar mehr. In Anbetracht der Agenturlösung in Avully wird der Besuch einer Poststelle nur in Ausnahmefällen erforderlich sein. Die Frage, wie weit der Betrieb einer Postagentur für den Agenturpartner rentabel ist, kann die PostCom nicht überprüfen. Für den Fall, dass die Post die Postagentur in Avully schliessen oder verlegen will, stehen der Gemeinde Avully die gleichen Rechte zu wie bei der Schliessung oder Verlegung einer Poststelle (Art. 34 Abs. 1 und Abs. 3 VPG). Das bedeutet, dass die Post mit der Gemeindeexekutive einen Dialog führen und nach einer einvernehmlichen Lösung suchen muss. Kommt keine Einigung zustande, kann die Behörde der Gemeinde die PostCom anrufen.

### **Zusammenfassende Beurteilung**

12. Aufgrund der Beurteilung der Umstände kommt die PostCom zum Ergebnis, dass in der Gemeinde Avully weiterhin eine gute postalische Grundversorgung gewährleistet ist. Sie anerkennt aber das Engagement des Bürgermeisters von Avully, dem es gelungen ist, trotz der Abwesenheiten während der Sommerferien innerhalb von 30 Tagen eine Eingabe an die PostCom zu machen. Aus der Eingabe der Gemeinde an die PostCom ist ersichtlich, mit welcher Umsicht sich die kommunale

Exekutive für die Postversorgung in der Gemeinde eingesetzt hat.

#### **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 den nachfolgenden Vorbehalten nicht zu beanstanden.

Die PostCom empfiehlt der Post abzuklären, wie viele Kundinnen und Kunden weiterhin Bedarf für ein Postfach in der Gemeinde anmelden. Bei ausgewiesenem Bedarf und Aufhebung der bestehenden Postfachanlage soll an zentraler Stelle in Avully eine der Nachfrage entsprechende Postfachanlage mit Zustellgarantie werktags bis 9.00 Uhr erstellt werden.

Die PostCom lädt die Post ein, bei Entscheideröffnungen an die Gemeinden vor den Gerichtsferien nicht nur auf die 30-tägige Frist für die Anrufung der PostCom nach Art. 34 Abs. 3 VPG, sondern auch auf den Stillstand dieser Frist während der Gerichtsferien gemäss Praxis der PostCom hinzuweisen.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Dr. Hans Hollenstein  
Präsident

Dr. Michel Noguét  
Leiter Fachsekretariat

#### Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorffallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Commune d'Avully, Chemin des Tanquons 40, Case postale 51, 1237 Avully
- 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

Stellungnahme BAKOM vom 10. Juli 2019 « Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Avully (GE) »



## **Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Avully (GE): position de l'OFCOM du 10 juillet 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 Avully (GE) par une agence postale.

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<sup>er</sup> 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 de l'office de poste. De manière générale, il convient de relever que le remplacement d'un office de poste par une agence peut, selon la région concernée, engendrer une nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, du moins pour certains ménages. Pour éviter une restriction de l'offre dans les régions ne disposant que d'une agence, la Poste est légalement tenue, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, de proposer les services de paiement en espèces au domicile du client ou d'une autre manière appropriée. En combinaison avec l'offre de versement en espèces dans les agences, toutes les prestations de paiement en espèces sont donc assurées.

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