



Raccomandazione n. 5/2019

del 29 agosto 2019

della Commissione federale delle poste PostCom

a Posta CH SA

nella fattispecie

Cadenazzo (TI)

Il 31 ottobre 2018, la Posta ha notificato per iscritto al Comune di Cadenazzo la sua decisione di chiudere l'ufficio postale, sostituendolo con un'agenzia postale provvista di banco di servizio. In data 8 novembre 2018, il Comune di Cadenazzo ha chiesto alla PostCom di esaminare tale decisione. La PostCom ha trattato il dossier nella sua seduta del 29 agosto 2019.

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 capoversi 4 e 5^{bis} e all'articolo 44 capoverso 1 OPO sono soddisfatti anche dopo la messa in atto 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. In seguito alla richiesta del Comune di Cadenazzo, la Posta ha preparato un dossier all'attenzione della PostCom. Il Comune di Cadenazzo ha avuto la possibilità di prendere posizione a riguardo. Dal 1° gennaio 2019, secondo l'articolo 34 capoverso 4 OPO, la PostCom può dare la possibilità di prendere posizione ai Cantoni interessati dalla procedura di chiusura o trasformazione di un ufficio o un'agenzia postale. Per questo motivo la PostCom ha invitato il Cantone Ticino a prendere posizione. Con lettera del 16 gennaio 2019 il Cantone Ticino ha comunicato la propria posizione in merito alla chiusura e alla trasformazione di uffici postali e si è appellato alla Posta affinché essa mantenesse i propri impegni in materia di servizio pubblico. Contro la volontà dei Comuni interessati, la Posta non dovrebbe chiudere nessun ufficio postale fintanto che non viene trovata una soluzione di comune accordo che tenga conto delle esigenze e delle aspettative della popolazione locale.

Procedura di dialogo

2. Nel 2013 si è svolto un colloquio tra la Posta e il Comune. A novembre 2017 si è svolto un secondo colloquio, seguito da diversi scambi di scritti tra la Posta e il Comune che hanno portato a una soluzione in partenariato con la panetteria Philipona. Dalla documentazione emerge che il Comune non era interessato a ulteriori colloqui con la Posta ma che, in seguito alla serata informativa del 6 settembre 2018, ha chiesto una decisione formale poiché non era d'accordo con la proposta di trasformare l'ufficio postale di Cadenazzo in un'agenzia. Le disposizioni dell'articolo 34 capoverso 1 OPO sono quindi state rispettate.

Prescrizioni in materia di raggiungibilità

3. L'OPO prescrive che in ogni regione di pianificazione debba essere presente almeno un ufficio postale. Nella regione di pianificazione n. 2103 (Bellinzonese), dopo la sostituzione delle filiali di Lumino e di Cadenazzo con soluzioni in partenariato, rimarrebbero nove uffici postali, sette filiali in partenariato e 6 servizi a domicilio (stato al 30 giugno 2019). A questi si aggiungono due automatici My Post 24, un punto d'accettazione per clienti commerciali a Cadenazzo e quattro punti PickPost esterni.
4. Secondo l'articolo 33 capoverso 4 OPO, la rete di agenzie e uffici postali deve garantire che il 90 per cento della popolazione residente permanentemente in un Cantone possa raggiungere, a piedi o con i mezzi pubblici, un ufficio o un'agenzia postale nell'arco di 20 minuti. Se la Posta offre un servizio a domicilio, questo arco di tempo è di 30 minuti. In virtù della legislazione anteriore, tale

valore è stato calcolato quale valore medio annuale nazionale. Il calcolo viene fatto a livello cantonale solo dal 1° gennaio 2019. Il valore provvisorio calcolato dalla Posta per il Cantone Ticino relativo alla raggiungibilità di uffici e agenzie postali ammonta a ben 97 per cento. Le prescrizioni dell'articolo 33 capoverso 4 OPO sono quindi rispettate e si può escludere che nel Cantone Ticino il valore relativo alla raggiungibilità per la fine dell'anno 2019, calcolato secondo il nuovo metodo giusta gli art. 33 cpv. 6 e 7 OPO, risulterà inferiore al 90 per cento.

5. Nelle regioni urbane e negli agglomerati, definiti come tali nella statistica federale, deve essere garantito almeno un punto d'accesso con servizio, conformemente all'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO. Se la soglia di 15 000 abitanti o lavoratori viene superata, deve essere aperto un ulteriore punto d'accesso con servizio. Secondo il rapporto esplicativo dell'UFCOM del 30 novembre 2018 relativo alle modifiche dell'Ordinanza sulle Poste concernente i criteri di raggiungibilità (https://www.admin.ch/ch/i/gg/pc/documents/2968/OPO-Nuove-prescrizioni-in-materia-di-raggiungibilita_Rapporto-espl_it.pdf), per la definizione delle regioni urbane e degli agglomerati sono determinanti la tipologia dei Comuni dell'Ufficio federale di statistica (UST) e la definizione di spazio a carattere urbano del 2012. La definizione di spazio a carattere urbano distingue sei categorie (zona nucleo, nucleo principale, nucleo secondario, Comune della cintura dell'agglomerazione, Comune pluriorientato e Comune-nucleo al di fuori delle agglomerazioni). Per l'applicazione del criterio di densità in termini di servizio universale della posta vengono prese in considerazione le categorie di Comune 1, 2, 3 e 6 (zona nucleo, nucleo principale, nucleo secondario e Comune-nucleo al di fuori delle agglomerazioni). Cadenazzo è un Comune del Cantone Ticino con 2932 abitanti. La superficie del Comune è di 8,38 km². A Cadenazzo ci sono circa 1720 posti di lavoro in poco più di 300 imprese. Il Comune di Cadenazzo appartiene al distretto di Bellinzona e confina con i distretti di Locarno (ovest), Lugano (sud), e con i comuni di S. Antonino e Isole (est). Secondo la definizione dell'Ufficio federale di statistica, Cadenazzo appartiene ai Comuni pluriorientati. Nel caso in questione, il criterio di densità per le regioni urbane e gli agglomerati di cui all'articolo 33 capoverso 5^{bis} non viene quindi applicato. Visto che la Posta sostituisce l'ufficio postale di Cadenazzo con un'agenzia e non chiude il punto d'accesso con servizio, la misura in considerazione dell'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO è comunque neutrale. Le disposizioni legali di cui all'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO sono pertanto soddisfatte.
6. La vigilanza sul servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti è di competenza dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) conformemente all'articolo 63 lettera a dell'ordinanza sulle poste (OPO). Fra i suoi compiti rientra anche l'approvazione del metodo di misurazione dell'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti (art. 44 cpv. 3 OPO). Secondo il rapporto esplicativo del 30 novembre 2018 dell'UFCOM relativo alla modifica dell'ordinanza sulle poste e in particolare alle nuove prescrizioni in materia di raggiungibilità (commento relativo all'art. 34 cpv. 5 lett. b a pagina 6: https://www.admin.ch/ch/i/gg/pc/documents/2968/OPO-Nuove-prescrizioni-in-materia-di-raggiungibilita_Rapporto-espl_it.pdf), la Posta deve presentare sia all'UFCOM, quale autorità di vigilanza competente per il servizio universale nel campo del traffico dei pagamenti, sia alla PostCom un dossier sulle chiusure e le trasformazioni previste. L'UFCOM inoltra il suo parere entro un termine ragionevole alla PostCom; quest'ultima lo integra nella sua raccomandazione. Nel suo parere del 10 luglio 2019 (cfr. allegato concernente la presente raccomandazione), l'UFCOM ha considerato soddisfatte le prescrizioni in materia di raggiungibilità nel settore del traffico dei pagamenti di cui all'articolo 44 capoverso 1 OPO.

Specificità regionali

7. La PostCom verifica caso per caso, e nell'ottica delle caratteristiche regionali, se le condizioni generali di raggiungibilità prescritte dalla OPO sono soddisfatte, quali possibilità hanno gli abitanti del Comune per raggiungere gli uffici postali situati nelle vicinanze e come si presenta la situazione nel caso specifico. L'ufficio postale di Contone dista circa 1,6 km (linea d'aria) da quello di Cadenazzo, il tempo di percorrenza tra le due filiali è di circa otto minuti. Circola un bus ogni ora e, in automobile,

il tragitto dura da tre a cinque minuti. In totale l'ufficio postale di Contone è aperto 32 ore alla settimana. L'ufficio postale di S. Antonino dista circa 2,5 km (linea d'aria) da quello di Cadenazzo e il tempo di percorrenza tra le due filiali, con i mezzi pubblici, dura dai sette agli undici minuti. Circola un bus ogni ora. In totale l'ufficio postale di S. Antonino è aperto 37 ore alla settimana. In automobile il tragitto dura da cinque a sette minuti. L'ufficio postale Bellinzona 1 dista circa 7,7 km (linea d'aria) da quello di Cadenazzo. Per raggiungere la filiale di Bellinzona 1 si fa capo alla linea ferroviaria S20: il tempo di percorrenza dura dai 19 ai 21 minuti circa. Circola un treno almeno ogni mezz'ora. L'ufficio postale Bellinzona 1 è aperto 55,5 ore alla settimana. In automobile il tragitto dura da 18 a 19 minuti.

8. Nella sua richiesta, il Comune di Cadenazzo ha fatto valere che l'attuale ufficio postale soddisfa le esigenze attuali e future della popolazione e delle imprese. L'agenzia postale nella panetteria Philipona, che si trova a soli 100 metri di distanza dall'attuale ufficio postale, permetterà alla popolazione di Cadenazzo di continuare a effettuare le operazioni postali quotidiane. Le agenzie postali offrono un'ampia gamma di servizi: è possibile inviare lettere e pacchi in Svizzera e all'estero e ritirare invii con avvisi (ad eccezione di invii speciali quali gli atti esecutivi). Anche nelle agenzie postali è possibile inviare lettere non indirizzate o con affrancatura PP sopra le 350 unità. La Posta offre soluzioni individuali per i clienti commerciali. Per compensare l'impossibilità di versamenti in contanti, i pagamenti possono essere effettuati come di consueto con la carta PostFinance o con una carta V PAY / Maestro di tutte le banche. Nelle agenzie postali con la carta PostFinance è infatti possibile prelevare contanti dal proprio conto fino a un massimo di 500 franchi. Da settembre 2017, la Posta offre inoltre la possibilità di versamento in contanti a domicilio in tutte le località che dispongono solo di agenzie postali. Dal 1° gennaio 2019 ciò è persino obbligatorio sul piano giuridico (art. 44 cpv. 1^{bis} OPO). Per poter usufruire di questo servizio da casa, ai clienti privati basta registrarsi una sola volta. In particolare, le persone più anziane, che di giorno solitamente sono a casa, potranno beneficiare di tale offerta. La Posta prende regolarmente contatto con i clienti commerciali per concordare con loro soluzioni individuali. Inoltre, i clienti commerciali possono continuare a depositare i propri invii postali presso gli appositi punti di accettazione nella zona industriale di Cadenazzo. Questo ufficio per clienti commerciali dispone di uno sportello con servizio, aperto dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 18.15.
9. Il Comune di Cadenazzo teme che l'attività commerciale dell'agenzia partner (panetteria) non possa essere conciliata in modo ottimale con la fornitura di servizi postali, al punto da comprometterla. Un vantaggio dell'agenzia postale è costituito dagli orari di apertura più estesi rispetto all'ufficio postale (53 ore contro 37). In questo modo le operazioni postali possono essere effettuate in un lasso di tempo molto più lungo e sono quindi ripartite meglio durante la giornata; per questa ragione le attività dell'agenzia e le attività commerciali dell'agenzia partner vengono compromesse meno rispetto a quanto temuto dal Comune. Anche il banco di servizio previsto presenta un vantaggio per la clientela. Tuttavia, si consiglia di prevedere un cartello in cui si invitano i clienti in fila a rispettare la distanza di cortesia nell'interesse della discrezione.

Sintesi del giudizio

10. Anche dopo la trasformazione dell'ufficio postale di Cadenazzo in un'agenzia postale, la Posta soddisfa le disposizioni legali in materia di raggiungibilità conformemente alla OPO. Con la creazione di un'agenzia postale con banco di servizio, e mantenendo l'attuale punto di accettazione per clienti commerciali, la Posta tiene sufficientemente conto delle esigenze degli abitanti del Comune.

IV. Raccomandazione

La decisione della Posta è conforme alle condizioni quadro legali e permetterà anche in futuro la fornitura di un servizio universale di buona qualità nella regione in questione. Di conseguenza, la PostCom ritiene che, fatto salvo quanto affermato qui di seguito, tale decisione non possa essere contestata.

La Commissione raccomanda alla Posta di far sì che nell'agenzia postale venga apposto un cartello che inviti i clienti in fila a rispettare la distanza di cortesia nell'interesse della discrezione.

Commissione federale delle poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein
Presidente



Dr. Michel Noguét
Responsabile Segretariato specializzato

Copia p.c. a:

- Posta CH SA, Wankdorfallee 4, Casella postale, 3030 Berna
- Comune di Cadenazzo, Carà 2, Casella Postale 161, 6593 Cadenazzo
- 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 10 luglio 2019 „Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Cadenazzo (TI) con un'agenzia“



Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Cadenazzo (TI) con un'agenzia: parere dell'UFCOM del 10 luglio 2019

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). Con la presente, 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, l'UFCOM assume la seguente posizione in merito alla prevista sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Cadenazzo (TI) con un'agenzia.

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. PostFinance può assicurare l'accesso in diversi modi. Per le persone disabili, garantisce un accesso senza barriere al traffico elettronico dei pagamenti.

Nell'articolo 44 OPO, il Consiglio federale ha disciplinato la raggiungibilità delle prestazioni nel settore del pagamento in contanti. Fino al 31 dicembre 2018 la Posta doveva garantire che le prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti fossero raggiungibili per il 90 per cento della popolazione residente permanente, a piedi o con i mezzi pubblici, nell'arco di 30 minuti (cfr. LPO del 29.8.2012 [stato 28.7.2015]). 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.

Tale disposizione è stata adeguata con effetto dal 1° gennaio 2019. Ora la raggiungibilità deve essere rispettata a livello cantonale e il criterio temporale è stato ridotto da 30 a 20 minuti. Di conseguenza la Posta deve garantire che il 90 per cento della popolazione residente permanente di ogni Cantone abbia accesso ai servizi di pagamento in contanti entro 20 minuti (cfr. OPO del 29.8.2012 [stato 1.1.2019]).

La Posta non è tuttavia tenuta a fornire all'UFCOM le informazioni necessarie affinché quest'ultimo possa pronunciarsi, nel caso specifico, sugli effetti in termini di raggiungibilità della trasformazione 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. Per contrastare un'eventuale restrizione delle offerte nelle località in cui vi è solo un'agenzia, dal 1° gennaio 2019 la Posta è tenuta per legge ad offrire la possibilità di effettuare versamenti in contanti a domicilio o in altro modo adeguato. In combinazione con il servizio di pagamento in contanti offerto dalle agenzie, questo copre tutti i servizi inerenti il pagamento in contanti.

Nella primavera del 2020, nel quadro del rapporto di gestione 2019, la Posta dovrà comunicare per la prima volta i nuovi valori cantonali alle autorità di vigilanza. Per l'esercizio 2018, la Posta ha ancora fornito il suo rendiconto in base al valore medio a livello svizzero, che si fonda su un metodo di calcolo certificato. Di conseguenza, l'UFCOM valuta la raggiungibilità dei servizi di pagamento in contanti per

il 2018 sulla base di tale valore fintanto che non è disponibile un metodo di calcolo certificato per i valori cantonali di raggiungibilità.

I risultati per l'anno 2018 indicano che le prestazioni del settore dei pagamenti in contanti negli uffici postali erano raggiungibili nell'arco di 30 minuti per il 96,4 per cento della popolazione residente permanente. Se si tiene presente che in certi luoghi privi di ufficio e agenzia postale è messo a disposizione un servizio a domicilio, alla fine del 2018 l'accessibilità era garantita al 98,1 per cento della popolazione. Pertanto le disposizioni dell'OPO (stato 28.7.2015) sono state rispettate.

La Posta, in collaborazione con le autorità di vigilanza competenti sta adattando il metodo di misurazione precedente affinché si possano calcolare i valori cantonali di raggiungibilità. In questo contesto, la Posta ha calcolato dei valori cantonali provvisori. Come già menzionato in precedenza, la certificazione e l'approvazione del nuovo metodo di misurazione da parte delle autorità di vigilanza è ancora in sospeso. Il valore di raggiungibilità per il Cantone Ticino, calcolato in via provvisoria dalla Posta, dimostra tuttavia che l'accesso ai servizi di pagamento è garantito in misura sufficiente anche in base alle nuove disposizioni.

Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM)


Annette Scherrer
Responsabile Sezione Posta