



Empfehlung Nr. 4/2019

vom 29. August 2019

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle Lumino TI

Die Post eröffnete der Gemeinde Lumino am 20. September 2018, dass die Poststelle Lumino geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Der Bürgermeister von Lumino gelangte mit der Eingabe vom 18. Oktober 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^{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 Post diskutierte in drei Gesprächen zwischen März 2017 und November 2017 die Zukunft der Poststelle Lumino mit dem Gemeinderat Lumino. Nachdem keine Einigung hinsichtlich Umwandlung der Poststelle in eine Postagentur zustande kam, eröffnete die Post dem Gemeinderat am 18. September 2018 den Entscheid, dass die Poststelle Lumino geschlossen und durch eine Postagentur mit Selbstbedienungswaage ersetzt werde. Nach Eingang der Eingabe der Gemeinde Lumino erstellte die Post zu Handen der PostCom ein Dossier. Der Gemeinderat Lumino 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 Tessin eingeladen, eine Stellungnahme abzugeben. Mit Schreiben vom 16. Januar 2019 legte der Kanton Tessin seine Sichtweise zur Schliessung respektive Umwandlung von Poststellen im Kanton Tessin dar und appelliert an die Post, ihre Verpflichtungen hinsichtlich Service public einzuhalten. Die Post solle keine Poststellen gegen den Willen der betroffenen Gemeinden schliessen, solange mit diesen keine einvernehmliche Lösung gefunden worden sei, welche den Bedürfnissen und Erwartungen der lokalen Bevölkerung Rechnung trage.
2. Die Gemeinde widerspricht dem Argument der Post, die Filiale sei nicht rentabel, da die Poststelle Lumino bis anhin sehr intensiv genutzt worden sei und angesichts des starken Bevölkerungswachstum in Zukunft noch stärker ausgelastet sein werde. Die Gemeinde bemängelt zudem, dass die Postdienstleistungen - sei es bezüglich der Beratung oder in Bezug auf die angebotenen Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs - welche durch den Agenturpartner angeboten werden, nicht denjenigen einer Poststelle entsprechen. Dies sei ein grosser Nachteil vor allem für die ältere Bevölkerung. Der Wechsel der vorgeschlagenen Ersatzlösung (zuerst Postagentur mit Bedientheke, später Postagentur mit Selbstbedienungswaage) sei umso weniger verständlich, als eine Postagentur mit Selbstbedienungswaage von der Post selbst zu Beginn der Diskussionen mit der Gemeinde nicht in Betracht gezogen worden sei. Die Post habe diese Variante der Gemeinde nicht einmal vorgestellt. Die Gemeinde ist der Ansicht, dass die Post nur *pro forma* einen Dialog geführt habe. Die Gemeinde kritisiert schliesslich, dass das Kriterium der Erreichbarkeit und die regionalen Gegebenheiten von der Post nicht berücksichtigt worden seien.

Dialogverfahren

3. Nach den Angaben in der Eingabe von Lumino hat die Post zwar gemäss Art. 34 Abs. 1 VPG den Dialog mit der Gemeinde aufgenommen. Der Entscheid über die Schliessung der Poststelle Lumino 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 Auvernier NE). Es sind primär die Umstände der Veränderung inklusive Ersatzlösung und nicht die Veränderung an sich, zu denen die Post mit den Behörden der betroffenen Gemeinden einen Dialog führen muss. Diese Pflicht zur Dialogführung beinhaltet etwa, dass die Post zur Prüfung von Alternativen bereit ist, welche die Gemeindebehörden vorschlagen oder dass die Post die Gemeindebehörden in die konkrete Ausgestaltung der Ersatzlösung einbezieht. So muss die Post die Gemeindebehörden zur Auswahl des Agenturpartners anhören und entsprechende Vorschläge und Bedenken ernsthaft prüfen.

4. Im vorliegenden Fall fand das erste Gespräch mit der Gemeinde am 29. März 2017 statt. Dabei erläuterte die Post die Situation der Poststelle Lumino und stellte der Gemeinde die vorhandenen Alternativen vor. Die Poststelle Lumino solle durch eine Postagentur ersetzt werden, voraussichtlich mit Bedientheke. Dafür suche die Post nach möglichen Partnern. Sie führte mit der Gemeindebehörde insgesamt drei Gespräche (letztes Gespräch am 27. November 2017). Im ersten Gespräch gab sich die Gemeinde gegenüber der geplanten Umwandlung des Angebotes der Postdienstleistungen skeptisch, war jedoch beruhigt, dass die Post in der Gemeinde weiterhin einen bedienten Zugangspunkt betreiben wollte. Im zweiten Gespräch stellte die Post die Denner Filiale als Agenturpartner vor. Sie kündigte an, für Lumino eine Agentur mit Bedientheke in Betracht zu ziehen. Das erschien den Gemeindevertretern eine gute Lösung. Trotzdem wurde in der Gemeinde eine Unterschriftensammlung organisiert und die Einreichung einer Eingabe an die PostCom evaluiert. Im dritten Gespräch teilte die Post den Gemeindevertretern mit, dass Denner nicht bereit sei, eine Bedientheke in der Filiale einzurichten. Als Begründung wurde angegeben, dass eine Bedientheke zu viel Platz beanspruche, was zu Lasten der Einkaufsfläche des Ladens gehe. Im Rahmen eines Pilotprojektes wurde in einer anderen Denner Filiale eine kleinere Selbstbedienungstheke getestet. Die Post schlug vor, in Lumino zunächst eine Postagentur mit Selbstbedienungswaage einzurichten. Dabei sollte die Option offengehalten werden, bei positivem Ausgang des Pilotprojektes in einem späteren Zeitpunkt in Lumino den Einbau einer Bedientheke zu prüfen. Da die Gemeinde mit der vorgeschlagenen Umwandlung der Poststelle in eine Postagentur mit Selbstbedienungswaage nicht einverstanden war, ersuchte die Gemeinde die Post um die Eröffnung eines formellen Entscheids.

Aufgrund der Anzahl der Gespräche und die nachgewiesene Suche nach einer optimalen Alternative, welche die Bedürfnisse aller Parteien berücksichtigte, kann festgehalten werden, dass die Post die Anforderungen an den Dialog nach Art. 34 Abs. 1 VPG erfüllt hat.

Erreichbarkeitsvorgaben

5. Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 2103 (Bellinzona) gibt es nach Umsetzung der von der Post geplanten Umwandlung der Poststellen Lumino und Cadenazzo in eine Postagentur neun Poststellen, sieben Postagenturen und sechs Orte mit Hausservice. Hinzu kommen vier PickPost-Stellen, zwei My Post 24-Automaten und eine Geschäftskundenstelle (Stand 30. Juni 2019).
6. 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 Tessin provisorisch berechnete Wert beträgt gut 97 Prozent. Die Vorgabe von Art. 33 Abs. 4 VPG ist somit erfüllt und es kann ausgeschlossen werden, dass im Kanton Tessin der Erreichbarkeitswert per Ende 2019 berechnet

mit der neuen Methode nach Art. 33 Abs. 6 und Abs. 7 VPG unter 90 Prozent fallen könnte.

7. In städtischen Gebieten und Agglomerationen gemäss Bundesstatistik sowie in den übrigen nicht berücksichtigten statistischen Städten muss nach Art. 33 Abs. 5^{bis} VPG mindestens ein bedienter Zugangspunkt pro Agglomeration 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-Erreichbarkeitsvorgaben_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. Lumino ist eine politische Gemeinde im Kanton Tessin mit knapp 1448 Einwohnerinnen und Einwohner. Sie umfasst eine Fläche von 10 km². Es gab per 2015 362 Arbeitsplätze in der Gemeinde. Nachbargemeinden sind Bellinzona, Arbedo-Castione, San Vittore (GR) und Roveredo (GR). Lumino 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^{bis} VPG kommt somit im vorliegenden Fall nicht zur Anwendung. Da die Post die Poststelle Lumino durch eine Postagentur ersetzt, also keinen bedienten Zugangspunkt abbaut, ist die Massnahme im Hinblick auf Art. 33 Abs. 5^{bis} VPG ohnehin neutral. Die rechtliche Vorgabe von Art. 33 Abs. Abs. 5^{bis} VPG ist somit erfüllt.
8. 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.) 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

9. 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 Castione soll für die Einwohnerinnen und Einwohner von Lumino Abholstelle für avisierte Spezialsendungen werden. Die Reisezeit zur Poststelle Castione beträgt zwischen sieben und acht Minuten (inkl. erforderliche Fussmärsche). Es gibt unter der Woche stündlich eine Verbindung. Die Poststelle Bellinzona 5 San Paolo ist mit dem öffentlichen Verkehr von Lumino

mit einer Direktverbindung in ca. 10-13 Minuten (inkl. erforderliche Fussmärsche) erreichbar. Es gibt ungefähr halbstündlich eine Verbindung. Da die Post in Lumino 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 Spezialsendungen wie Betreuungsurkunden). 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^{bis} 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. Mit den Geschäftskunden nimmt die Post regelmässig direkt Kontakt auf, um mit ihnen individuelle Lösungen zu vereinbaren. Zudem wird die Post einen Briefeinwurf und eine Postfachanlage bei der Denner Filiale einrichten. Die Postagentur in Lumino wird deutlich längere Öffnungszeiten haben als die Poststelle (52.5 Std. im Vergleich zu 32 Std. pro Woche). Die designierte Postagentur im Lebensmittelgeschäft Denner befindet sich im gleichen Gebäude wie die heutige Poststelle. Sie ist ebenerdig zugänglich und die Tür öffnet automatisch. Die Postagentur ist somit auch für Personen mit Bewegungsbehinderungen zugänglich.

10. Die Gemeinde beanstandet den Entscheid der Post, die Poststelle aufgrund der in den letzten Jahren stagnierenden Nachfrage nach Postdienstleistungen zu schliessen. Die Gemeinde ist der Ansicht, dass die Volumen der Poststelle nicht als einziges Kriterium für den Entscheid über deren Umwandlung herangezogen werden dürfen. Auch der baldige Einwohnerzuwachs in der Gemeinde, der sich aus dem Bau von rund 200 neuen Wohnungen ergeben wird, müsse berücksichtigt werden. Die PostCom kann gut nachvollziehen, dass der geplante Neubau von 200 Wohnungen aus der Sicht der Gemeinde ein Grund für die Weiterführung der Poststelle Lumino ist. Nach den Erfahrungen der Post führt die Erhöhung der Einwohnerzahl einer Gemeinde aber leider nicht automatisch zu einer wesentlichen Erhöhung der Volumen der Poststelle. Die ungenügende Rentabilität von Poststellen ist im Übrigen 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 Auvornier NE).

Zusammenfassende Beurteilung

11. Für die Gemeinde Lumino ist die Postagentur kein gleichwertiger Ersatz für die Poststelle. Die Postagentur habe ein kleineres Angebot an Postdienstleistungen. Die in Poststellen angebotene Beratung würde in Postagenturen vollumfänglich fehlen. Stein des Anstosses war für die Gemeinde aber primär, dass die Post, die von ihr selbst bevorzugte Lösung (Postagentur mit Bedientheke) aus praktischen Gründen zu Gunsten der weniger kundenfreundlichen Lösung, einer Postagentur mit Selbstbedienungswaage, aufgegeben hatte. Die Post hatte für diesen Wechsel in der Strategie nachvollziehbare Gründe (vgl. dazu Ziff. 4 hiervor). Das spätere Rückkommen auf die ursprünglich geplante Variante, Postagentur mit Bedientheke, ist ebenfalls nachvollziehbar. Unbefriedigend ist aber sowohl die Verhandlungsstrategie als auch die Kommunikation gegenüber dem Gemeinderat Lumino: Aus den Unterlagen geht hervor, dass das dritte Gespräch zwischen Post und Gemeinde, in dem die Post die Variante Filiale mit Selbstbedienungswaage vorgeschlagen hat, am 27. November 2017 stattfand. Am 8. Februar 2018 ersuchte der Gemeinderat Lumino um einen formellen Entscheid der Post. Die Post teilte der Gemeinde Lumino diesen Entscheid am 18. September 2018

mit. Am 18. Oktober 2018 ersuchte der Gemeinderat Lumino die PostCom um Überprüfung des Entscheids der Post. Am 3. Januar 2019 stellte die Post ein Dossier zu Handen der PostCom zusammen. Daraus ist ersichtlich, dass in der Zwischenzeit (also in den Monaten September bis Dezember 2018) das Pilotprojekt mit einer kleineren Bedientheke erfolgreich abgeschlossen wurde und dass deshalb in Lumino die Postagentur schon von Beginn an mit einer Bedientheke ausgestattet werden sollte. Aus den Unterlagen ist aber nicht ersichtlich, dass die Post dem Gemeinderat Lumino diesen erneuten – diesmal für die Gemeinde günstigen – Strategiewechsel kommuniziert hat. Der Gemeinderat erfuhr vom Strategiewechsel also erst aus dem Dossier, welches die Post für das vorliegende Verfahren erstellte.

Die PostCom würde es begrüßen, wenn die Post von sich aus einen Entscheid verschiebt, wenn - wie im vorliegenden Fall - in naher Zukunft für die konkret geplante Massnahme wichtige und grundlegende Entwicklungen zu erwarten sind. In jedem Fall sollte die Post die Gemeinde offiziell und direkt über eine so wichtige Änderung informieren, selbst wenn sie der Gemeinde bereits einen Entscheid eröffnet hat oder sogar schon ein Verfahren vor der PostCom hängig ist.

Inhaltlich kommt die PostCom aber in Erwägung der oben aufgeführten Umstände zur Beurteilung, dass in der Gemeinde Lumino mit der von der Post geplanten Ersatzlösung einer Postagentur mit Bedientheke weiterhin eine gute postalische Grundversorgung gewährleistet ist.

IV. Empfehlung

Der Entscheid der Post über die Umwandlung der Poststelle Lumino in eine Postagentur mit Bedientheke 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 nicht zu beanstanden.

Die PostCom empfiehlt jedoch der Post, dass sie künftig einen Entscheid über die Postversorgung verschiebt, wenn in naher Zukunft für die konkret geplante Massnahme wichtige und grundlegende Entwicklungen zu erwarten sind. In jedem Fall sollte die Post die Gemeinde offiziell über wichtige Änderungen informieren, selbst wenn der Gemeinde ein Entscheid schon eröffnet wurde oder in diesem Zeitpunkt bereits ein Verfahren vor der PostCom hängig ist.

Die PostCom empfiehlt der Post zudem, dafür zu sorgen, dass in der Postagentur ein Schild aufgestellt wird, das die wartende Kundschaft im Interesse der Diskretion zur Wahrung von Distanz auffordert.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Dr. Hans Hollenstein
Präsident

Dr. Michel Noguét
Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Posta CH SA, Wankdorfallee 4, Casella postale, 3030 Berna
- Comune di Lumino, Municipio, Casella Postale 157, 6533 Lumino

- Ufficio federale delle comunicazioni, Sezione Posta, Zukunftstrasse 44, casella postale, 2501 Bienne
- Dipartimento delle finanze e dell'economia, Palazzo amministrativo, 6500 Bellinzona

Anhang

Stellungnahme BAKOM vom 10. Juli 2019 „Sostituzione dell'ufficio nel Comune di Lumino (TI) con un'agenzia »“



Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Lumino (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 Lumino (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