



## Raccomandazione n. 4/2019

del 29 agosto 2019

della Commissione federale delle poste PostCom

a Posta CH SA

nella fattispecie

**Ufficio postale di Lumino (TI)**

Il 20 settembre 2018, la Posta ha notificato per iscritto al Comune di Lumino la sua decisione di chiudere l'ufficio postale, sostituendolo con un'agenzia postale. In data 18 ottobre 2018, il sindaco di Lumino 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<sup>bis</sup> 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 (UFKOM) 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. Tra marzo e novembre 2017 ci sono stati tre colloqui in cui la Posta e il Consiglio comunale di Lumino hanno discusso circa il futuro dell'ufficio postale di Lumino. Visto che non è stato raggiunto un accordo consensuale concernente la trasformazione dell'ufficio in un'agenzia postale, il 18 settembre 2018 la Posta ha notificato al Municipio la decisione relativa alla chiusura dell'ufficio postale di Lumino e alla sostituzione con un'agenzia postale con bilancia self-service. In seguito alla richiesta di esame del Comune di Lumino, la Posta ha preparato un dossier all'attenzione della PostCom. Il Municipio di Lumino 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.
2. Il Comune respinge l'argomentazione della Posta secondo cui la filiale non è redditizia, in quanto finora l'ufficio postale di Lumino veniva utilizzato in modo molto intenso e, considerata la forte crescita demografica, in futuro lo sarà ancora di più. Il Comune lamenta inoltre che i servizi postali (nell'ambito della consulenza o del traffico dei pagamenti) offerti dall'agenzia partner non corrispondono a quelli di un ufficio postale. Ciò è penalizzante soprattutto per la popolazione anziana. La modifica della soluzione alternativa proposta (dapprima: agenzia postale con banco di servizio; in un secondo tempo: agenzia postale con bilancia self-service) è ancor più incomprensibile alla luce del fatto che, sin dall'avvio delle discussioni con il Comune, la Posta stessa non ha considerato la soluzione con agenzia postale provvista di bilancia self-service. La Posta non ha mai nemmeno presentato al Comune questa variante. Il Comune ritiene che la Posta abbia condotto solo un dialogo *pro forma*. Infine, il Comune critica il fatto che la Posta non abbia tenuto conto dei criteri di raggiungibilità e delle specificità regionali.

#### **Procedura di dialogo**

3. Sulla base dei dati presentati dal Comune di Lumino, la Posta ha sì condotto un dialogo con il Comune di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO. La decisione di chiudere l'ufficio postale di Lumino sarebbe però già stata presa in precedenza e non vi sarebbe stato alcun margine per ulteriori trattative.  
Prima di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia, la Posta consulta le autorità dei Comuni inte-

ressati e si adopera per trovare una soluzione di comune accordo (art. 34 cpv. 1 OPO). Il cambiamento previsto rappresenta pertanto un punto di partenza, il motivo, e non in primo luogo l'oggetto del dialogo (cfr. raccomandazione 3/2018 del 25 gennaio 2018 concernente l'ufficio postale di Schänis SG [n. III. 3 b] nonché raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 concernente l'ufficio postale di Auvornier NE [n. III. 5 b e 5 c]). La Posta deve consultare le autorità dei Comuni interessati in primo luogo per discutere della nuova situazione, della soluzione alternativa e non del cambiamento di per sé. L'obbligo al dialogo implica, ad esempio, la disponibilità della Posta a valutare le alternative proposte dalle autorità comunali oppure il coinvolgimento delle autorità comunali nell'organizzazione concreta della soluzione alternativa. La Posta è quindi tenuta a consultare le autorità comunali in merito alla scelta di un partner per l'apertura di un'agenzia e ad esaminare con attenzione le relative proposte e preoccupazioni.

4. Nel presente caso il primo colloquio con il Comune si è svolto il 29 marzo 2017. In quest'occasione la Posta ha illustrato la situazione dell'ufficio postale di Lumino, presentando al Comune le possibili alternative. Ha annunciato che l'ufficio postale di Lumino sarebbe stato sostituito con un'agenzia postale, probabilmente provvista di un banco di servizio, e che si sarebbero cercati possibili partner per la sua apertura. La Posta ha condotto complessivamente tre colloqui con le autorità comunali (l'ultimo in data 27 novembre 2017). Nel primo colloquio il Comune ha espresso la sua perplessità riguardo alla prevista trasformazione dell'offerta di servizi postali, dichiarandosi tuttavia rassicurato dal fatto che la Posta intendesse mantenere un punto di accesso servito a Lumino. Nel secondo colloquio la Posta ha presentato la filiale di Denner quale agenzia partner, annunciando di considerare la possibilità di aprire un'agenzia provvista di banco di servizio a Lumino. I rappresentanti del Comune l'hanno ritenuta una buona soluzione. Nonostante ciò, nel Comune è stata organizzata una raccolta firme e valutata la possibilità di inoltrare ricorso dalla PostCom. Nel terzo colloquio la Posta ha comunicato ai rappresentanti del Comune che il potenziale partner Denner non era disposto ad allestire un banco di servizio nella filiale poiché tale struttura avrebbe occupato troppo spazio, andando a scapito della superficie di vendita del negozio. Nel quadro di un progetto pilota è stato allestito un banco di servizio self-service più piccolo in un'altra filiale Denner. La Posta ha proposto di aprire in un primo tempo a Lumino un'agenzia postale con bilancia self-service. Nel caso in cui il progetto pilota avesse avuto esito positivo, avrebbe dovuto essere presa in considerazione la possibilità di allestire in un secondo momento un banco di servizio a Lumino. Visto che il Comune non era d'accordo con la proposta di trasformare l'ufficio postale in un'agenzia con bilancia self-service, ha quindi chiesto alla Posta l'intimazione di una decisione formale.

Considerato il numero di colloqui svolti e la ricerca accertata di una soluzione alternativa che soddisfacesse le esigenze di tutte le parti, si può affermare che la Posta ha soddisfatto i criteri di dialogo sanciti nell'articolo 34 capoverso 1 OPO.

#### **Prescrizioni in materia di raggiungibilità**

5. 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 sei servizi a domicilio. A questi si aggiungono quattro punti PickPost esterni, due automatici My Post 24, un punto d'accettazione per clienti commerciali (stato al 30 giugno 2019).
6. 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 rela-

tivo 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 del 2019, calcolato secondo il nuovo metodo giusta gli art. 33 cpv. 6 e 7 OPO, risulterà inferiore al 90 per cento.

7. 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 34 capoverso 5<sup>bis</sup> 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](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). Lumino è un Comune del Cantone Ticino con 1448 abitanti. La superficie del Comune è di 10 km<sup>2</sup>. Nel 2015 vi erano 362 posti di lavoro nel Comune. Bellinzona, Arbedo-Castione, San Vittore (GR) e Roveredo (GR) sono Comuni limitrofi. Secondo l'Ufficio federale di statistica, Lumino appartiene ai Comuni periurbani di bassa densità e viene definito come Comune della cintura dell'agglomerazione. Nel caso in questione, il criterio di densità per le regioni urbane e gli agglomerati di cui all'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> non viene quindi applicato. Visto che la Posta sostituisce l'ufficio postale di Lumino con un'agenzia e non chiude il punto d'accesso con servizio, la misura in considerazione dell'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO è comunque neutrale. Le disposizioni legali di cui all'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO sono pertanto soddisfatte.
8. 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](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**

9. 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 Castione è previsto come punto di ritiro per invii speciali con avviso per gli abitanti di Lumino. Il tempo di viaggio da Lumino all'ufficio postale di Castione dura tra i sette e gli otto minuti (incl. distanze da percorrere a piedi). Durante la settimana c'è un collegamento ogni ora. L'ufficio postale Bellinzona 5 San Paolo è raggiungibile con i mezzi pubblici da Lumino con un collegamento diretto in circa 10-13 minuti (incl. distanze da percorrere a piedi). C'è

circa un collegamento ogni mezz'ora. Visto che la Posta intende aprire un'agenzia a Lumino, gli abitanti del Comune devono recarsi in un ufficio postale solo in casi eccezionali. 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). 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<sup>bis</sup> 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, la Posta installerà una cassetta postale pubblica e una casella postale presso la filiale Denner. L'agenzia postale di Lumino offrirà orari di apertura nettamente più estesi rispetto all'ufficio postale (52,5 ore contro 32 ore alla settimana). L'agenzia postale designata nel negozio di generi alimentari Denner si trova nello stesso edificio dell'attuale ufficio postale, è al pian terreno e la porta si apre automaticamente, perciò è liberamente accessibile anche alle persone con disabilità motorie.

10. Il Comune contesta la decisione della Posta di chiudere l'ufficio postale a causa della stabilità della domanda di servizi postali negli ultimi anni. È del parere che la decisione di tale trasformazione non debba basarsi solo sul volume delle pratiche trattate dall'ufficio postale, ma che sia necessario tenere conto anche dell'imminente crescita della popolazione del Comune, derivante dalla costruzione di circa 200 nuovi appartamenti.

La PostCom comprende bene che, dal punto di vista del Comune, la costruzione prevista di 200 nuovi appartamenti sarebbe un motivo per mantenere l'ufficio postale di Lumino. Tuttavia, viste le esperienze maturate dalla Posta, l'aumento del numero di abitanti di un Comune non porta automaticamente a un incremento sostanziale del volume degli affari di un ufficio postale. Inoltre, l'insufficiente redditività degli uffici postali costituisce sì un regolare motivo per la Posta di esaminare tali uffici. Tuttavia, la questione della redditività non rientra negli aspetti che la PostCom può esaminare in vista del rilascio delle sue raccomandazioni conformemente all'articolo 34 capoverso 5 OPO (cfr. raccomandazione 12/2018 del 30 agosto 2018 concernente l'ufficio postale di Wiedlisbach BE [n. III. 4] nonché raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 concernente l'ufficio postale di Auvornier NE [n. III. 10]).

### **Sintesi del giudizio**

11. A giudizio del Comune di Lumino l'agenzia postale non è un sostituto equivalente per l'ufficio postale in quanto propone un'offerta di servizi postali ridotta. La consulenza offerta negli uffici postali mancherebbe completamente nelle agenzie. La questione principale per il Comune di Lumino è stata però in primo luogo la rinuncia, per motivi pratici, della Posta alla soluzione da essa stessa prescelta (agenzia postale con banco di servizio) a favore di una soluzione meno attrattiva per la clientela, ovvero un'agenzia con bilancia self-service. La Posta ha esposto motivazioni comprensibili per il cambio di strategia (cfr. n. 4 della presente raccomandazione). Il ritorno alla variante pianificata inizialmente, ovvero l'agenzia postale provvista di banco di servizio, si giustifica. Tuttavia, sia la strategia di negoziazione che la comunicazione con il Municipio di Lumino sono risultate insoddisfacenti. Dalla documentazione emerge che il terzo colloquio tra la Posta e il Comune, nel quale la Posta ha proposto la variante di filiale con bilancia self-service, si è tenuto il 27 novembre 2017. L'8 febbraio 2018 il Municipio di Lumino ha chiesto alla Posta di emanare una decisione formale. Il 18 settembre 2018 la Posta ha comunicato al Comune di Lumino la propria decisione. Il 18 ottobre 2018 il Municipio di Lumino ha chiesto alla PostCom di esaminare la decisione della Posta. Il 3 gennaio 2019 la Posta ha preparato un dossier all'attenzione della PostCom, dal quale è emerso

chiaramente che nel frattempo (quindi tra settembre e dicembre 2018) il progetto pilota relativo al banco di servizio di dimensioni ridotte si era concluso con successo e che quindi l'agenzia postale di Lumino sarebbe stata dotata sin da subito di banco di servizio. Dalla documentazione tuttavia non risulta che la Posta abbia comunicato al Municipio di Lumino questo ulteriore cambio di strategia (questa volta più favorevole per il Comune). Il Municipio ne è così venuto a conoscenza solo attraverso il dossier preparato dalla Posta riguardo al presente caso.

La PostCom auspica che la Posta rinvii una decisione di propria iniziativa se, come nel presente caso, si prevedano entro breve tempo sviluppi importanti e sostanziali in relazione alla misura concreta prevista. In ogni caso la Posta deve informare il Comune in maniera diretta e ufficiale in merito a un cambiamento così importante, anche se ha già notificato una decisione al Comune o se è addirittura già stata avviata una procedura dinanzi alla PostCom.

Considerati gli argomenti suesposti, la PostCom giunge tuttavia alla conclusione che con la soluzione alternativa prevista, ovvero l'agenzia postale provvista di banco di servizio, a Lumino resterà garantito un servizio universale postale di buona qualità.

#### IV. Raccomandazione

La decisione della Posta relativa alla trasformazione dell'ufficio postale di Lumino in un'agenzia con banco di servizio 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 tale decisione non possa essere contestata.

Tuttavia, in un'ottica futura, la PostCom raccomanda alla Posta di rinviare una decisione sul servizio postale nel caso in cui si prevedono entro breve tempo sviluppi importanti e sostanziali in relazione alla misura concreta prevista. In ogni caso la Posta deve informare il Comune in maniera ufficiale in merito a un cambiamento così importante, anche se ha già notificato una decisione al Comune o se è addirittura già stata avviata una procedura dinanzi alla PostCom.

Commissione federale delle poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein  
Presidente



Dr. Michel Noguet  
Responsabile Segretariato specializzato

#### Copia p.c. a:

- 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

#### Allegato

Parere dell'UFCOM del 10 luglio 2019 «Sostituzione dell'ufficio postale 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