



## Raccomandazione n. 10/2019

del 29 agosto 2019

della Commissione federale delle poste PostCom

a Posta CH SA

nella fattispecie

### Ufficio postale di Manno (TI)

Il 13 novembre 2018, la Posta ha notificato per iscritto al Comune di Manno la sua decisione di chiudere l'ufficio postale, sostituendolo con il servizio a domicilio. In data 11 dicembre 2018, il Comune di Manno ha chiesto alla PostCom di esaminare tale decisione. Inoltre ha chiesto l'avvio di una trattativa di conciliazione, che è avvenuta il 15 aprile 2019. 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 l'attuazione 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 Manno, la Posta ha preparato un dossier all'attenzione della PostCom. Il Comune di Manno 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.

#### **Entrata in materia**

2. Il Comune fa presente che, secondo la procedura di cui all'articolo 34 OPO, la PostCom può formulare solo delle raccomandazioni (art. 22 cpv. 2 lett. f LPO e art. 34 cpv. 5 OPO). Spetta alla Posta prendere la decisione definitiva in merito alla chiusura o alla trasformazione di un ufficio o un'agenzia postale, tenendo però conto della raccomandazione della PostCom (art. 34 cpv. 7 OPO). A giudizio del Comune, ciò costituirebbe una violazione della Convenzione del 4 novembre 1950 per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali (CEDU) e degli articoli 29a e 30 capoverso 1 della Costituzione federale del 18 aprile 1999 della Confederazione Svizzera. La procedura avviata dinanzi alla PostCom andrebbe quindi sospesa fintanto che le autorità competenti decideranno in merito all'iniziativa del 23 novembre 2015 («Migliorare la qualità della rete di uffici postali e rafforzare il ruolo delle autorità comunali in relazione alla distribuzione territoriale degli uffici postali»; iniziativa del Cantone Ticino 16.320) e alla risoluzione generale del 7 novembre 2016 indirizzata al Consiglio federale («Per una moratoria nella chiusura di uffici postali, in caso di disaccordo dei Comuni» di Luca Pagani, Giorgio Foni e Maurizio Agustoni).

Nella sua decisione del 26 aprile 2018, il Tribunale amministrativo federale (TAF) ha confermato che la PostCom non dispone di competenze decisionali concernenti la chiusura o la trasformazione di uffici postali e agenzie (cfr. raccomandazione 19/2017 del 5 ottobre 2017 concernente l'ufficio postale di Balerna e la sentenza TAF del 26 aprile 2018; A-6351/2017). Tuttavia va sottolineato che di norma la Posta segue le raccomandazioni della PostCom. Nella prassi, le raccomandazioni della PostCom hanno quindi un forte carattere vincolante.

Conformemente all'articolo 34 capoverso 5 OPO la PostCom è tenuta, una volta adita, a rivolgere una raccomandazione alla Posta entro sei mesi. La PostCom non può pertanto sospendere le procedure in vista dell'eventuale modifica legislativa futura, ma deve emanare la sua raccomandazione entro il termine prescritto per legge (cfr. raccomandazione 4/2016 del 23 giugno 2016 concernente

il Comune di Veysonnaz). Inoltre, nel frattempo, l'iniziativa del Cantone Ticino (16.320) menzionata dal Comune di Manno è stata evasa: le Camere non le hanno dato seguito. Anche la mozione 17.3167 «Chiusura degli uffici postali. Moratoria», la quale richiede di disporre una moratoria sulla chiusura degli uffici postali fino alla presentazione di una pianificazione strategica della rete, è stata stralciata il 22.03.2019.

### **Procedura di dialogo**

3. Complessivamente sono stati condotti tre colloqui tra la Posta e i rappresentanti del Comune di Manno e vi è stato un intenso scambio di scritti. Inizialmente la Posta aveva trovato un'agenzia partner, ritiratasi però successivamente. La Posta ha quindi contattato, senza successo, altri possibili partner. Visto che non è stato possibile trovare un'agenzia partner, la Posta ha considerato la possibilità di introdurre il servizio a domicilio quale soluzione alternativa. Siccome anche nel terzo colloquio con il Comune di Manno non sono state trovate alternative possibili (in particolare neanche quella di introdurre un'agenzia postale nei locali dell'amministrazione comunale), la Posta ha notificato al Comune una seconda decisione, comunicandogli di voler sostituire l'ufficio postale con un servizio a domicilio. La Posta ha condotto un dialogo con il Comune di Manno; le disposizioni dell'articolo 34 capoverso 1 OPO sono quindi state rispettate.
4. Il 15 aprile 2019, il Comune di Manno ha chiesto l'avvio di una trattativa di conciliazione. Nonostante il calo del volume delle pratiche trattate dall'ufficio postale di Manno e la mancanza di un'agenzia partner, la Posta comunica di continuare a seguire gli sviluppi nel Comune. Eventualmente, la situazione di Manno sarà sottoposta ad una nuova valutazione. La Posta ha invece respinto il cofinanziamento dei locali dell'ufficio postale proposto dal Comune. Per lo sviluppo della rete, la Posta si orienta alle disposizioni concernenti la gestione di una rete capillare di uffici e agenzie postali a livello nazionale. I Comuni finanziariamente forti non devono venire privilegiati rispetto a quelli più deboli. Per questo motivo la Posta respinge regolarmente le offerte di sussidio dei Comuni all'ufficio postale. In occasione della procedura di conciliazione non è stato possibile trovare una soluzione di comune accordo tra la Posta e il Comune di Manno.

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

5. Nella sua richiesta, il Comune di Manno adduce che la Posta non ha rispettato le prescrizioni giuridiche in vigore, relative alla rete di uffici postali.
6. L'OPO prescrive che in ogni regione di pianificazione debba essere presente almeno un ufficio postale. Manno appartiene alla regione di pianificazione di Lugano. Nella regione di pianificazione 2104 (Lugano), in seguito alla chiusura prevista dell'ufficio postale di Manno e alla relativa sostituzione con un servizio a domicilio, saranno presenti sul territorio 39 uffici postali, 15 agenzie postali e 55 soluzioni che prevedono il servizio a domicilio (stato: 31.01.2019). A questi si aggiungono quattro automatici My Post 24, un ufficio per clienti commerciali e un sito PickPost esterno.
7. Secondo l'articolo 33 capoverso 4 OPO, la rete di agenzie e uffici postali deve garantire che il 90 per cento della popolazione residente permanente di 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, come nel caso di Manno, questo arco di tempo è di 30 minuti. Il Comune fa notare che a Manno questo requisito non è stato rispettato. Tale valore, tuttavia, non viene calcolato per i singoli Comuni, bensì, in virtù della legislazione anteriore, quale valore medio annuale nazionale. Dal 1° gennaio 2019 il calcolo deve essere svolto a livello cantonale. Il valore provvisorio calcolato dalla Posta per il Cantone Ticino relativo alla raggiungibilità di uffici e agenzie postali ammonta a poco più del 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 calcolato secondo il nuovo metodo risulterà inferiore al 90 per cento (cfr. art. 33 cpv. 6 e 7 OPO). La Posta ha rispettato le norme vigenti sulla raggiungibilità.
8. Nelle regioni urbane e negli agglomerati, definiti come tali nella statistica federale, nonché nelle altre

Città statistiche non considerate deve essere garantito almeno un punto d'accesso con servizio per agglomerato, conformemente all'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO. Se la soglia di 15 000 abitanti o occupati viene superata, deve essere aperto un ulteriore punto d'accesso con servizio. 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 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).

Manno è un Comune di 1300 abitanti, con una superficie di circa 2,4 km<sup>2</sup>, definito come Comune-nucleo dell'agglomerazione (nucleo principale). Il criterio di densità per le regioni urbane e gli agglomerati di cui all'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> viene quindi applicato. Manno appartiene alla regione urbana dell'agglomerato di Lugano. Quest'ultimo conta 120 590 abitanti e 96 597 impiegati. Per calcolare il numero di punti d'accesso necessari si fa riferimento al valore più elevato (abitanti o impiegati). Nel caso della regione urbana dell'agglomerato di Lugano questo valore corrisponde al numero di abitanti. Per far sì che sia disponibile almeno un punto d'accesso ogni 15 000 abitanti, sono necessari nove punti d'accesso con servizio. Secondo l'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO, per punto d'accesso con servizio s'intendono sia gli uffici postali che le agenzie. Attualmente, nella regione urbana dell'agglomerato di Lugano, la Posta offre 38 punti d'accesso con servizio (30 uffici postali e otto agenzie). Le prescrizioni dell'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO relative alle Città e agli agglomerati sono quindi rispettate (riguardo al metodo di calcolo, cfr. pagina 5 del rapporto esplicativo dell'UFCOM (DATEC) del 30 novembre 2018 relativo alla modifica dell'ordinanza sulle poste e in particolare alle nuove prescrizioni in materia 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)).

9. 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**

10. Il Comune di Manno ha una grande importanza economica e ospita numerose istituzioni e imprese (internazionali), in particolare la SUPSI, la Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana e diversi istituti di ricerca. Il Comune conta oltre 5700 impiegati e molti pendolari. Occorre inoltre menzionare il «Piano Caminada» e la realizzazione delle linee del tram Lugano-Pontre Tresa, Bioggio-Manno-Lugano, e il progetto NPV (nuovo polo economico Vedeggio). Il Comune sostiene che l'ufficio postale di Manno potrebbe essere gestito in maniera redditizia. Menziona i punti forti e il potenziale dell'attuale ufficio postale e lamenta che la Posta non tiene conto dello sviluppo del «Basso Vedeggio», un polo economico importante per l'agglomerato di Lugano. È inoltre del parere

che il servizio a domicilio non sia la soluzione ideale per gli abitanti di Manno.

La PostCom, oltre a verificare se le condizioni circa la raggiungibilità prescritte dalla OPO sono soddisfatte, verifica caso per caso, e nell'ottica delle caratteristiche regionali, quali possibilità hanno gli abitanti del Comune per raggiungere gli uffici postali situati nelle vicinanze e come si presenta la situazione nel caso specifico. La filiale di Lamone-Cadempino si trova a circa 1,3 km di distanza dall'ufficio postale di Manno. Il tempo di percorrenza tra le due filiali, con il bus (incl. distanze da percorrere a piedi), è di 18 - 19 minuti per il viaggio di andata e di 11 - 15 minuti per quello di ritorno. Durante la settimana, negli orari di apertura dell'ufficio postale di Lamone-Cadempino ci sono almeno due collegamenti ogni ora. In automobile, il tragitto dura tre minuti. La filiale di Bioggio si trova a circa 2,8 km di distanza dall'ufficio postale di Manno. Il tempo di percorrenza tra le due filiali, con il bus (incl. distanze da percorrere a piedi), è di 13 - 15 minuti. Durante la settimana, negli orari di apertura dell'ufficio postale di Bioggio ci sono almeno due collegamenti ogni ora. In automobile, il tragitto dura otto minuti. Va precisato che l'ufficio postale di Manno si trova nella zona industriale del Comune, a circa 750 m di distanza dal suo nucleo ed è situato in collina. Con i mezzi pubblici, l'ufficio postale non è facilmente raggiungibile; probabilmente gran parte della popolazione vi si reca con i veicoli privati. Il tempo di percorrenza dal nucleo del paese è di tre - quattro minuti. Il servizio a domicilio sostanzialmente offre le stesse prestazioni degli uffici postali. Si parla quindi di «Sportello postale a domicilio»: è possibile inviare lettere e pacchi in Svizzera e all'estero nonché effettuare versamenti e prelievi in contanti a domicilio. Questo servizio è un vantaggio in particolare per le persone a mobilità ridotta; presuppone però che esse siano a casa durante il giorno. La Posta prende regolarmente contatto con i clienti commerciali, che non possono approfittare del servizio a domicilio, per concordare con loro le soluzioni individuali.

11. I progetti in corso a Manno per lo sviluppo del Comune e della regione sono effettivamente degni di nota. Stando alle indicazioni fornite dalla Posta, tuttavia, né l'incremento demografico né l'elevato numero di impiegati e pendolari o lo sviluppo economico del Comune si riflettono sull'effettivo uso dei servizi offerti dall'ufficio postale di Manno. La PostCom non può esaminare né la redditività degli uffici postali né la relativa gestione e strategia aziendale della Posta. Conformemente all'articolo 34 capoverso 5 lettere a-c OPO, la PostCom verifica se la Posta ha soddisfatto i requisiti per condurre un dialogo con i Comuni interessati, i requisiti riguardanti la raggiungibilità e se ha tenuto sufficientemente conto delle caratteristiche regionali. Sulla base di tali criteri di valutazione, la PostCom non può considerare le riflessioni del Comune di Manno concernenti lo smantellamento del servizio pubblico da parte della Posta o argomentazioni simili. Tuttavia, la PostCom condivide il parere del Municipio di Manno secondo cui nella considerazione delle caratteristiche regionali il servizio a domicilio non sia la soluzione ideale per il Comune. Con la soluzione alternativa del servizio a domicilio sarà necessario recarsi più spesso negli uffici postali circostanti di quanto non venga fatto nel caso dell'apertura di un'agenzia postale, in quanto per sfruttare il servizio a domicilio è essenziale essere a casa durante il giorno. A ciò si aggiunge il fatto che il sabato, durante gli orari di apertura di questi uffici postali, non circolano bus tra Manno e i Comuni limitrofi. Durante la procedura di conciliazione, la Posta si è dichiarata disposta a osservare gli sviluppi del Comune di Manno. Sarebbe possibile, in futuro, rivalutare l'offerta di servizi postali a Manno, tenendo conto dell'intera regione. La PostCom raccomanda espressamente alla Posta di osservare l'evoluzione a Manno e, eventualmente, di sottoporre i servizi postali del Comune a un nuovo esame. In particolare la Posta viene invitata a riesaminare l'introduzione di un'agenzia postale qualora, in futuro, si trovi un partner adeguato. Inoltre, considerando l'importanza del polo economico di Manno, la PostCom raccomanda alla Posta di definire una strategia per la gestione dei clienti commerciali. In particolare, occorrerà chiarire se quest'ultimi necessitano di una casella postale. In caso di bisogno comprovato e di soppressione delle caselle postali esistenti, nella zona industriale di Manno si dovrà prevedere un impianto di caselle postali in linea con la domanda, con recapito garantito entro le 9.00 nei giorni feriali.

### Sintesi del giudizio

12. Anche dopo la chiusura dell'ufficio postale di Manno e l'introduzione del servizio a domicilio, la Posta soddisfa le disposizioni legali in materia di raggiungibilità per il Cantone Ticino conformemente alla OPO. Almeno fino al 2020 l'ufficio postale di Lamone-Cadempino si trova a 1,3 km di distanza dall'ufficio postale di Manno e il tempo di percorrenza tra le due filiali è di 18 - 19 minuti con il bus, mentre l'ufficio postale di Bioggio si trova a 2,8 km di distanza da quello di Manno e il tempo di percorrenza tra le due filiali è di 13 - 15 minuti con il bus. Tuttavia, la PostCom sarebbe espressamente favorevole alla realizzazione (quantomeno) di un'agenzia postale a Manno.

### 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 PostCom raccomanda espressamente alla Posta di osservare l'evoluzione a Manno e, eventualmente, di sottoporre i servizi postali del Comune a un nuovo esame. In particolare la Posta viene invitata a riesaminare l'introduzione di un'agenzia postale qualora, in futuro, si trovi un partner adeguato.

Inoltre, considerando l'importanza del polo economico di Manno, la PostCom raccomanda alla Posta di definire una strategia per la gestione dei clienti commerciali. In particolare, occorrerà chiarire se quest'ultimi necessitano di una casella postale. In caso di bisogno comprovato e di soppressione delle caselle postali esistenti, nella zona industriale di Manno si dovrà prevedere un impianto di caselle postali in linea con la domanda, con recapito garantito entro le 9.00 nei giorni feriali.

Commissione federale delle poste PostCom



Dr. Hans Hollenstein  
Presidente



Dr. Michel Noguet  
Responsabile Segretariato specializzato

#### Copia p.c. a:

- Posta CH SA, Wankdorfallee 9364, Casella postale, 6928 Berna
- Comune di Manno, Strada bassa 9, CP 364, 6928 Manno
- 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 Manno (TI) con un servizio a domicilio»



## **Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Manno (TI) con un servizio a domicilio: 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 Manno (TI) con un servizio a domicilio.

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. Per quanto riguarda le prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti si può in generale affermare che la sostituzione di un ufficio postale con un servizio a domicilio non comporta una significativa riduzione delle prestazioni del servizio universale, fintanto che nel quadro del servizio a domicilio la Posta continua a fornire l'offerta attuale per i servizi di pagamento in contanti (versamento di contanti sul proprio conto e sul conto di terzi nonché il prelievo di contanti) e a garantire, nell'area interessata, la distribuzione a domicilio per tutte le economie domestiche. Il servizio a domicilio soddisfa pertanto le prescrizioni di cui all'articolo 44 OPO.

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 postale o agenzia 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 sospenso. 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