



Empfehlung Nr. 14/2019

vom 5. Dezember 2019

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle Orvin BE

Die Post eröffnete den Gemeinden Orvin und Nods am 8. Januar 2019, dass die Poststelle Orvin geschlossen und durch einen Hausservice ersetzt werden soll. Die Gemeinden Nods und Orvin gelangten mit den Eingaben vom 31. Januar 2019 und vom 7. Februar 2019 an die PostCom und beantragten, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 5. Dezember 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 Orvin und die Gemeinde Nods betroffene Gemeinde im Sinne von Art. 34 Abs. 3 VPG sind;
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. Nach ersten Informationen im Frühjahr 2017, dass Poststellen in der Region geschlossen werden könnten, führte die Gemeinde Orvin eine Umfrage bei den Unternehmen und Gesellschaften der Ortschaft durch. Ziel der Befragung war, deren Haltung zur Schliessung der Poststelle Orvin zu erfahren. Das lokale Gewerbe sprach sich deutlich dafür aus, dass in der Gemeinde weiterhin eine Poststelle erforderlich sei. In einer späteren Phase führte der conseil municipal auch eine Befragung bei der Bevölkerung der Gemeinde durch, welche sich ebenfalls für die Weiterführung der Poststelle Orvin ausgesprochen hat. Schliesslich gab es im Mai 2019 nach Angabe der Gemeinde eine Demonstration zu Gunsten der Poststelle. Zudem gab es eine Petition gegen die Schliessung der Poststelle. Vor dem Hintergrund dieser klaren Willensäusserungen hinsichtlich Erhalt der Poststelle setzte sich der conseil municipal von Orvin entschlossen für den Erhalt der Poststelle Orvin ein.
2. Neben der Standortgemeinde Orvin machte die Nachbargemeinde Nods gegen den Entscheid vom 8. Januar 2019 betreffend Postversorgung in Orvin eine Eingabe an die PostCom. Da einzelne Einwohnerinnen und Einwohner von Nods in der Poststelle Orvin avisierte Sendungen abholen müssen, gilt die Gemeinde Nods als betroffene Gemeinde im Sinne von Art. 34 Abs. 3 VPG. Sie ist daher berechtigt, eine Eingabe an die PostCom zu machen. Die Gemeinde Nods gibt an, dass sie die Eingabe der Gemeinde Orvin unterstütze. Die Post habe die regionalen Gegebenheiten nicht genügend berücksichtigt, namentlich nicht die Bedürfnisse abgelegener Haushalte.
3. Nach Eingang der Eingaben der Gemeinden erstellte die Post zu Händen der PostCom ein Dossier. Die Gemeinden Orvin und Nods hatten 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 Bern eingeladen, eine Stellungnahme abzugeben. Mit Schreiben vom 22. März 2019 äusserte sich der Kanton Bern zu Gunsten einer bedarfsgerechten Versorgung mit Postdienstleistungen, die auf die Siedlungsentwicklung und Zentrenstruktur des Kantons abgestimmt ist. Ob die Dienstleistungen durch eine traditionelle Poststelle oder eine andere Zugangsmöglichkeit wie etwa einem Hauservice erbracht werde, müsse im Einzelfall unter Würdigung aller Umstände beurteilt werden.

Dialogverfahren

4. Die Gemeinde Orvin weist darauf hin, dass der Kanton Bern die kleinen Gemeinden anlässlich der ersten Gespräche mit der Post über die Netzstrategie im Jahr 2016 nicht informiert habe. Die Gemeinde Orvin sei deshalb nicht in den Entscheid einbezogen worden, dass die Filiale Orvin zu überprüfen sei. Der Entscheid über die Schliessung der Poststelle Orvin sei bereits vor dem ersten Gespräch mit der Gemeinde gefällt gewesen. Die Weiterführung der Poststelle bspw. mit reduzierten Öffnungszeiten sei für die Post kein Thema gewesen. Der Gemeinde sei nur die Wahl zwischen den beiden Ersatzlösungen, Postagentur und Hauservice geblieben. Der Entscheid über die Schliessung der Poststelle Orvin wurde aus Sicht der Gemeinde Orvin daher einseitig von der Post

gefällt und sei zudem willkürlich. Die Gemeinde Orvin habe zudem nicht den Eindruck, dass die Post die Bedürfnisse der Bevölkerung bei ihrem Entscheid berücksichtigt habe. Es sei keine Umfrage bei der Bevölkerung und auch keine Informationsveranstaltung für die Bevölkerung durchgeführt worden.

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). Die Post führte mit der Gemeinde Orvin zwei Gespräche. Zusätzlich gab es einen schriftlichen Meinungsaustausch. Die Post gab der Gemeinde Gelegenheit, mögliche Agenturpartner vorzuschlagen und informierte sie über die Ergebnisse der Gespräche mit ortsansässigen Unternehmen. Die Post lieferte dem conseil communal die gewünschten Informationen über die anderen Poststellen in der Region bzw. sie erläuterte die Gründe, weshalb die Poststelle Orvin überprüft wird, andere Poststellen in der Region dagegen bis 2020 garantiert sind. Die Post führte auch mit den Behörden aller mitbetroffenen Gemeinden in der Region, die an einem Dialog interessiert waren, Gespräche. Den Gemeinden Nods und Sauge eröffnete sie auf deren Wunsch einen Entscheid über die Zukunft der Postversorgung in Orvin. Die Post ist nicht verpflichtet, zur Schliessung oder Verlegung von Poststellen oder Postagenturen Umfragen bei der betroffenen Bevölkerung durchzuführen, sondern sie muss einen Dialog mit den Behörden der betroffenen Gemeinden führen (Art. 34 Abs. 1 VPG). Diese Anforderungen an das Dialogverfahren hat die Post erfüllt.

Erreichbarkeitsvorgaben

5. Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 205 (Jura-Biel) gibt es nach Umsetzung der von der Post geplanten Schliessung der Poststelle Orvin mit einem Hausservice als Ersatzlösung und der Umwandlung der Poststellen Crémines und Péry mit je einer Postagentur als Ersatzlösung neun Poststellen, drei Postagenturen und 26 Hausservicelösungen (Stand 1. März 2019).
6. Die Gemeinde Nods weist darauf hin, dass den Bedürfnissen abgelegener Haushalte nicht Rechnung getragen werde. 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 eine Postagentur innerhalb von 20 Minuten erreichen können. Bietet die Post wie in Orvin einen Hausservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten. Das Recht belässt der Post somit einen gewissen Spielraum: Die Post muss die Erreichbarkeit in 20 bzw. 30 Minuten nicht für alle Haushalte erfüllen, sondern nur für 90 % der ständigen Wohnbevölkerung. Nach bisherigem Recht wurde dieser Wert als jährlicher nationaler Durchschnittswert berechnet. Neu (seit 1.1.2019) soll die Berechnung pro Kanton erfolgen. Der von der Post für den Kanton Bern provisorisch berechnete Wert der Erreichbarkeit von Poststellen und Postagenturen beträgt 93 Prozent. Die Vorgabe von Art. 33 Abs. 4 VPG ist somit erfüllt und es kann ausgeschlossen werden, dass im Kanton Bern 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 muss nach Art. 33 Abs. 5^{bis} VPG mindestens ein bedienter Zugangspunkt gewährleistet sein. Wird die Schwelle von jeweils 15000 Einwohnerinnen und Einwohnern oder Beschäftigten überschritten, so ist ein weiterer bedienter Zugangspunkt zu betreiben. Für die Definition der städtischen Gebiete und Agglomerationen ist nach dem Erläuternden Bericht des BAKOM vom 30. November 2018 zur Änderung der Postverordnung betreffend neue Erreichbarkeitsvorgaben (https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht_Postverordnung-neue-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. Orvin befindet sich 3 km nordwestlich von Biel im Berner Jura. Das Gemeindegebiet umfasst eine Fläche von 21.6 km². Die Gemeinde zählt 1204 Einwohnerinnen und Einwohner. Orvin gehört damit zu den grösseren Gemeinden des Berner Jura. Per 2016 gab es in der Gemeinde 472 Arbeitsplätze. Die Gemeinde Orvin gilt nach der Definition des Bundesamtes für Statistik als Agglomerationsgürtelgemeinde. Das Dichtekriterium für Städte und Agglomerationen kommt hier also nicht zur Anwendung.

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 3. September 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. Der conseil municipal von Orvin wendet ein, dass sowohl ein Hausservice als auch eine Postagentur nicht den tatsächlichen Bedürfnissen der Bevölkerung von Orvin und des lokalen Gewerbes entsprechen.

Dem ist zu widersprechen. Der Hausservice bietet im Wesentlichen die gleichen Dienstleistungen wie eine Poststelle an. Man spricht deshalb vom Postschalter an der Haustüre: Es können Briefe und Pakete ins In- und Ausland aufgegeben und Einzahlungen sowie Barbezüge an der Haustür getätigt werden. Dieser Service ist insbesondere für Personen mit eingeschränkter Mobilität von Vorteil, setzt jedoch voraus, dass man tagsüber zu Hause ist.

Auch 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 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.

10. Der conseil municipal von Orvin wendet ferner ein, dass die Post in der Analyse der lokalen Bedürfnisse insbesondere der touristischen Ausrichtung der Gemeinde Orvin nicht Rechnung getragen habe. Aufgrund der besonderen Lage von Orvin würden beträchtliche Bareinnahmen im Tourismussektor erzielt. Diese würden in der Poststelle Orvin einbezahlt. Dieses Kriterium hätte die Post

ebenfalls gewichten müssen.

Die Post schreibt im Dossier, welches sie für das vorliegende Verfahren erstellt hat, dass der Hausservice auch den Geschäftskunden angeboten werde. Der Hausservice stehe auch den Berggasthöfen, Restaurants und dem Skilift zur Einzahlung von Bargeld zur Verfügung. Die PostCom erwartet deshalb, dass die Post sowohl den Privatkunden als auch den Geschäftskunden in der Region (etwa den Gewerbetreibenden und den Tourismusanbietern) die kostenlose Bareinzahlung an der Wohn- bzw. der Geschäftsadresse anbietet.

11. 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 Einwohnerinnen und Einwohner von Orvin sollen avisierte Sendungen künftig in der Poststelle Biel 6 Boujean abholen. Die Postfiliale Biel 6 Boujean ist gut 6 km von der Poststelle Orvin entfernt. Die Reise dauert mit dem öffentlichen Verkehr auf dem Hinweg 14-25 Minuten und auf dem Rückweg 20-24 Minuten (inkl. erforderliche Fussmärsche). Zwei weitere Poststellen, die Poststelle Biel 1 Dépôt und die Poststelle Biel 3 Marché-Neuf sind mit einer Reisezeit von 20 Minuten bzw. von 20-27 Minuten erreichbar. Es gibt unter der Woche jeweils ungefähr eine Busverbindung pro Stunde. Für die Einwohnerinnen und Einwohner der Gemeinde Nods dürfte mit Ausnahme der wenigen Haushalte aus Prés d'Orvin, die avisierte Sendungen in der Poststelle Orvin abholten, wie bisher die Poststelle Lamboing nächstgelegene Poststelle sein.

Regionale / kantonale Zusammenhänge

12. Die Gemeinde Orvin kann nicht nachvollziehen, weshalb die Poststelle Orvin geschlossen, zwei Poststellen in Gemeinden aus der Region, La Neuveville und Lamboing, jedoch weitergeführt werden. Keine der drei Poststellen auf dem Plateau de Diesse (Lignièrès, Lamboing und Orvin) würden die Kriterien der Post für die Weiterführung einer Poststelle erfüllen. Trotzdem sei aus geographischen Gründen zu Gunsten der Weiterführung der Poststelle Lamboing entschieden worden. Diese ist bis 2020 garantiert. Die Post begründete den Entscheid zu Gunsten der Poststelle Lamboing gegenüber dem conseil municipal von Orvin eingehend. Ein wichtiger Grund, weshalb sich die Post für die Weiterführung der Poststelle Lamboing entschieden hat, ist, dass in der Poststelle Orvin deutlich weniger Schaltergeschäfte erfolgten als in der Poststelle Lamboing (ca. die Hälfte). Solange die Post die rechtlichen Vorgaben für das Poststellennetz bezüglich Erreichbarkeit einhält und die regionalen Gegebenheiten genügend berücksichtigt, liegt die Gewichtung der Vor- und Nachteile der verschiedenen Standorte in der Verantwortung der Post. Die PostCom kann die Netzstrategie der Post aufgrund ihrer Prüfungsbefugnis nach Art. 34 Abs. 5 VPG nicht überprüfen. Das gleiche gilt für die vom conseil municipal vorgebrachten ökologischen Bedenken, wenn die Bevölkerung von Orvin mehrere Kilometer in einem Fahrzeug zurücklegen muss, um Postsendungen zur Poststelle zu bringen. Nach Art. 34 Abs. 5 VPG kann die PostCom solche Aspekte in ihren Empfehlungen nicht berücksichtigen, sondern nur überprüfen, ob die Post mit den Behörden aller betroffenen Gemeinden einen Dialog geführt und nach einer einvernehmlichen Lösung gesucht hat, die Erreichbarkeitsvorgaben eingehalten werden und die regionalen Gegebenheiten berücksichtigt wurden.
13. Die Öffnungszeiten der Poststelle Orvin sind mit 22 Stunden eher kurz. Eine weitere Reduktion der Öffnungszeiten scheint daher nicht sinnvoll. Die Verkürzung der Öffnungszeiten einer Poststelle hat im Übrigen regelmässig zur Folge, dass die Volumen dieser Poststelle weiter sinken. Die PostCom kann deshalb nachvollziehen, dass die Post nicht auf den Vorschlag des conseil municipal eingehen mochte, die Poststelle Orvin mit verkürzten Öffnungszeiten weiterzuführen.
14. Die Poststelle Orvin ist für verschiedene Haushalte aus Gemeinden in der Region Abholstelle für avisierte Sendungen. Haushalte aus Biel, Péry-La Heutte, Nods, Corgémont, Leubringen-Magglingen und Sauge holen auf der Poststelle Orvin avisierte Sendungen ab. Insofern hat die Poststelle

Orvin trotz der tiefen Volumen eine gewisse Zentrumsfunktion. Deshalb wäre es wünschenswert, dass in Orvin zumindest eine Postagentur betrieben wird. Fahrten zu einer umliegenden Poststelle wären dann deutlich seltener erforderlich. Auch für Touristinnen und Touristen wäre mit einer Postagentur ein bedienter Zugangspunkt gewährleistet. Es gibt in der Gemeinde mehrere Unternehmen. Denkbar ist immerhin, dass sich eines der in Frage kommenden Unternehmen nach der Einführung des Hausservices im Interesse einer optimalen Postversorgung in der Region doch noch bereit findet, eine Partnerschaft mit der Post einzugehen. Die PostCom empfiehlt deshalb der Post, auf die Einführung einer Postagentur hinzuwirken.

Zusammenfassende Beurteilung

15. Die PostCom ist beeindruckt vom Engagement der Gemeinde für die Poststelle. Aufgrund ihrer Überprüfungen kommt die PostCom aber zur Beurteilung, dass in Orvin auch nach Schliessung der Poststelle Orvin mit einem Hausservice als Ersatzlösung nach wie vor eine gute postalische Versorgung gewährleistet ist. Gestützt auf die Ausführungen im Dossier der Post erwartet die PostCom jedoch, dass die Post neben den Privatkunden auch den Geschäftskunden im Einzugsgebiet der Poststelle Orvin die kostenlose Einzahlung von Bargeld im Rahmen des Hausservice anbietet. Die PostCom empfiehlt der Post darüber hinaus, auf die Einführung einer Postagentur hinzuwirken.

IV. Empfehlung

Der Entscheid der Post steht in Einklang mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen und ermöglicht nach wie vor eine gute postalische Grundversorgung im fraglichen Gebiet. Er ist daher nach der Beurteilung der PostCom unter folgenden Vorbehalten nicht zu beanstanden:

Gestützt auf die Ausführungen im Dossier der Post erwartet die PostCom, dass die Post auch den Geschäftskunden im Einzugsgebiet der Poststelle Orvin die kostenlose Einzahlung von Bargeld im Rahmen des Hausservice anbietet.

Die PostCom empfiehlt der Post, auf die Einführung einer Postagentur hinzuwirken. Die PostCom fordert alle Beteiligten auf, Gespräche für die Etablierung einer Postagentur zu führen.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Dr. Hans Hollenstein
Präsident

Dr. Michel Noguét
Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorffallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Commune municipale Orvin, Conseil municipal d'Orvin, La Charrière 6, Case postale 41, 2534 Orvin
- Administration communale Nods, Conseil communal, Place du Village 5, 2518 Nods
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Volkswirtschaftsdirektion des Kantons Bern, Münsterplatz 3a, Postfach, 3000 Bern 8

Anhang

Recommandation de l'OFCOM du 3 septembre 2019 « Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Orvin (BE) »



Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Orvin (BE): position de l'OFCOM du 3 septembre 2019

L'Office fédéral de la communication (OFCOM) est chargé d'évaluer le respect de l'obligation relative à l'accès aux services de paiement inscrite à l'art. 44, al. 1, de l'ordonnance du 29 août 2012 sur la poste (OPO; RS 783.01). Dans le cadre de la procédure prévue à l'art. 34 OPO, menée par la Commission fédérale de la poste (PostCom) en cas de fermeture ou de transfert d'un office de poste ou d'une agence postale, nous vous faisons parvenir la position de l'OFCOM sur le remplacement prévu de l'office de poste d'Orvin (BE) par un service à domicile.

Les services de paiement relevant du service universel sont énumérés à l'art. 43, al. 1, let. a à e, OPO. En vertu de l'art. 32, al. 3, de la loi du 17 décembre 2010 sur la poste (LPO ; RS 783.0), les prestations du service universel dans le domaine des services de paiement doivent être accessibles de manière appropriée à tous les groupes de population et dans toutes les régions du pays. La Poste organise l'accès en tenant compte des besoins de la population. PostFinance peut garantir l'accès de différentes manières. La Poste garantit aux personnes handicapées un accès sans entraves aux services de paiement électronique.

Le Conseil fédéral a réglementé l'accès aux services de paiement en espèces à l'art. 44 OPO. Jusqu'au 31 décembre 2018, la Poste devait garantir l'accès aux services de paiement en espèces à 90% de la population résidente permanente en 30 minutes à pied ou en transports publics (OPO du 29.8.2012 [état au 28.7.2015]). La Poste fournit à l'OFCOM des données sur l'accessibilité dans le cadre du rapport annuel relatif au respect du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements.

Cette exigence a été adaptée le 1^{er} janvier 2019. Désormais, l'accessibilité est définie au niveau cantonal, et le temps d'accès passe de 30 à 20 minutes. Autrement dit, la Poste doit garantir l'accès aux services de paiement en espèces à 90% de la population de chaque canton en 20 minutes (OPO du 29.8.2012 [état au 1.1.2019]).

La Poste n'est toutefois pas tenue de fournir à l'OFCOM les informations nécessaires lui permettant, dans le cas concret, de se prononcer sur les conséquences au niveau de l'accessibilité de la transformation d'un office de poste. Dans l'optique des prestations en matière de service de paiements, il convient de noter de manière générale que le remplacement d'un office de poste par un service à domicile n'entraîne pas de diminution importante des prestations du service universel tant que la Poste maintient ses prestations de paiement en espèces dans le cadre du service à domicile (versements en espèces sur le compte ou sur le compte d'un tiers et retraits d'espèces) et que la distribution à domicile demeure garantie à tous les ménages de la région concernée. Un tel format respecte les exigences de l'art. 44 OPO.

La Poste devra indiquer les nouvelles valeurs cantonales aux autorités de surveillance pour la première fois au printemps 2020, dans son rapport annuel relatif à l'exercice 2019. Dans son rapport sur l'exercice 2018, elle s'est basée sur la moyenne au niveau suisse. Cette valeur repose sur une méthode de calcul certifiée. Pour l'année 2018, l'OFCOM mesure l'accessibilité aux services de

paiement en espèces sur la base de cette méthode, car aucune méthode de mesures de l'accessibilité au niveau cantonal n'est encore certifiée.

En 2018, la valeur mesurée indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices de poste étaient accessibles à 96.4% de la population résidente permanente en 30 minutes. Compte tenu qu'un service à domicile est aussi fourni dans les lieux où il n'existe ni office de poste ni agence postale, l'accès était garanti à 98.1% de la population fin 2018. Les exigences figurant dans l'OPO (état au 28.7.2015) étaient respectées.

D'entente avec les autorités de surveillance, la Poste procède actuellement aux adaptations nécessaires de la méthode de mesures actuelle afin de calculer les valeurs d'accessibilité au niveau cantonal. A cet égard, elle a établi des valeurs cantonales provisoires. Comme mentionné, la certification et l'approbation de la nouvelle méthode par les autorités de surveillance sont encore en suspens. La valeur provisoire établie par la Poste pour le canton de Berne montre toutefois que l'accès aux services de paiement tel que défini dans les nouvelles dispositions est garanti de manière suffisante.

Office fédéral de la communication (OFCOM)



Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste