



Empfehlung Nr. 12/2020

vom 7. Mai 2020

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle Bôle (NE)

Die Post eröffnete der Gemeinde Milvignes am 20. August 2019, dass die Poststelle Bôle geschlossen und durch einen Hauservice ersetzt werden soll. Die Gemeinde Milvignes gelangte mit Eingabe vom 19. September 2019 an die PostCom und beantragte, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe. Die PostCom behandelte das Dossier am 7. Mai 2020.

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, SR 783.01) handelt;
2. die Gemeinde als Standortgemeinde 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 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 Eingang der Eingabe der Gemeinde Milvignes erstellte die Post zu Händen der PostCom ein Dossier. Die Gemeinde Milvignes hatte Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen. Seit 1. Januar 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 Neuenburg eingeladen, eine Stellungnahme abzugeben. Der Kanton Neuenburg unterstützt in seiner Stellungnahme vom 25. Oktober 2019 die Gemeinde Milvignes. Ein Hausservice sei als Ersatzlösung für die Poststellen Auvernier und Bôle nicht geeignet. Der Kanton Neuenburg empfiehlt, die Poststellen Auvernier und Bôle weiter zu betreiben, solange keine Postagenturen als Ersatzlösung realisiert werden könnten.

Zum Eintreten

2. Der Conseil communal von Milvignes weist darauf hin, dass der Standesinitiative des Kantons Jura «Verbesserung des Poststellennetzes und Stärkung der Rolle der Gemeindebehörden bei der geografischen Verteilung der Postämter» (17.314) Folge gegeben wurde. Die Kommission für Verkehr und Fernmeldewesen des Ständerates (KVF-SR) hat nun den Auftrag, eine Gesetzesänderung vorzubereiten. Das müsse die PostCom zu einer kritischeren Haltung gegenüber der Praxis der Post veranlassen. Sie solle die Verfahren nach Art. 34 VPG sistieren, bis die Strategie der Post für die Jahre 2021-2024 vorliege.

Für die PostCom ist das geltende Recht massgebend. Die PostCom kann keine strengere Praxis entwickeln als im geltenden Recht vorgesehen ist oder Verfahren im Hinblick auf mögliche künftige Rechtsänderungen sistieren (vgl. Empfehlung 4/2016 vom 23. Juni 2016 Gemeinde Veysonnaz).

Dialogverfahren

- 3.1 Die Gemeinde Milvignes schildert detailliert das Dialogverfahren (inklusive des schriftlichen Meinungsaustausches) und macht im Wesentlichen geltend, dass kein echter Dialog zwischen der Post und der Gemeinde erfolgt sei. Die Post habe für das erste Gespräch mit der Gemeinde keine Traktandenliste vorgelegt. Die Post sei nicht bereit gewesen, über die Weiterführung der Poststelle Bôle zu diskutieren. Sie habe die Gemeinde zudem zu spät über den Rückzug potentieller Agenturpartner informiert. Bezüglich der Einführung des Hausservice habe kein Gespräch stattgefunden. Ein vom Conseil communal mit dem CEO der Post gewünschtes Gespräch habe nicht stattgefunden. Die Vertreter der Post seien primär bemüht gewesen, die Zustimmung der Gemeinde zur vorgeschlagenen Lösung zu erhalten. Damit habe sie die Pflicht zur Führung eines Dialogs mit der Gemeinde nicht erfüllt. Den Entscheid über die Einführung des Hausservice habe die Gemeinde am 29. April 2019 erhalten, womit zudem die Frist gemäss Art. 34 Abs. 1 VPG nicht eingehalten worden sei.
- 3.2 Die Post ist verpflichtet, die Behörden der betroffenen Gemeinden mindestens sechs Monate 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). Betreffend Hausservice hat die Post der Gemeinde Milvignes die möglichen Ersatzlösungen (Postagentur und Hausservice) im Rahmen des Gesprächs vom 30. August 2017 erstmals vorgestellt. Es ist nicht erforderlich, dass die Post mit der Gemeinde ein gesondertes Gespräch zum Hausservice führt. Der Conseil communal hatte im Rahmen der folgenden vier Gespräche mit der Post ausreichend Gelegenheit, um Fragen – auch zum Hausservice – zu stellen. Da während rund zwei Jahren insgesamt fünf Gespräche geführt wurden, fällt nicht ins Gewicht, dass für das erste Gespräch keine Traktandenliste vorgelegen hat. Zudem informierte die Post die Gemeinde Milvignes vor dem ersten Gespräch über das Thema, das sie mit dem Conseil communal besprechen möchte (vgl. dazu Empfehlung 16/2018 vom 4. Oktober 2018 in Sachen Poststelle Auvernier NE, Ziff. III. 5.d). Der Conseil communal verfügte somit schon ab dem ersten Gespräch über genug Informationen, um sich auf die Besprechungen mit der Post vorzubereiten. Angesichts der Dauer des Dialogverfahrens ist die sechsmonatige Frist von Art. 34 Abs. 1 VPG offensichtlich eingehalten.

- 3.3 Die Post überprüfte insgesamt fünf Optionen für eine Agenturpartnerschaft. Im letzten Treffen vom 29. April 2019 mit dem Conseil communal fasste die Post diese Bemühungen zusammen. Der Conseil communal geht davon aus, dass die aus Sicht der Post angeführten Hindernisse für eine Agenturpartnerschaft nicht unüberwindlich gewesen wären. Der Conseil communal hatte im Dialogverfahren die Möglichkeit, Unternehmen vorzuschlagen, die die Post kontaktieren soll. Der Conseil communal hätte im Dialogverfahren die Post auch auffordern können, eine oder mehrere Agenturpartnerschaften vertieft zu überprüfen und nach Lösungen zu suchen, um die Hindernisse für eine Agenturpartnerschaft zu beseitigen. Doch wollte der Conseil communal sich nicht zu möglichen Agenturpartnern äussern. Die PostCom hat zudem Verständnis für die Praxis der Post, nur qualitativ vertretbare und voraussichtlich nachhaltige Agenturlösungen umzusetzen.
- 3.4 Die Post hat mit betroffenen Gemeinden einen Dialog angeboten. Die Post führte am 30. Oktober 2017 ein Gespräch mit der Gemeinde Rochefort. In der Folge verzichtete die Gemeinde Rochefort aber auf eine Eingabe an die PostCom.
- 3.5 Es kann somit festgestellt werden, dass die Post alle Vorgaben von Art. 34 Abs. 1 VPG zum Dialogverfahren erfüllt hat.

Erreichbarkeitsvorgaben

4. Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 2401 (Neuchâtel) gibt es nach Umsetzung der von der Post geplanten Umwandlung der Poststellen Auvernier und Bôle mit einem Hausservice als Ersatzlösung vierzehn Poststellen und sieben Postagenturen (Stand 1. November 2019). Zusätzlich gibt es vier PickPost-Stellen, zwei MyPost 24-Automaten und eine Geschäftskundenstelle.
5. Der Conseil communal erachtet das geltende Recht im Hinblick auf die Erreichbarkeit von Poststellen als vage und damit lückenhaft. Es fehle der Post an einer genügenden rechtlichen Grundlage für die Schliessung oder die Umwandlung von Poststellen.
Das Recht enthält detaillierte, per 1. Januar 2019 revidierte Vorgaben für die Erreichbarkeit von Poststellen: 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. Diese Zeitangabe bezieht sich nicht – wie der Conseil communal von Milvignes annimmt – auf den Zeitbedarf für den Hin- und Rückweg zusammen, sondern auf den Zeitbedarf für den Hinweg zur Poststelle oder Postagentur. Zudem werden diese Erreichbarkeitswerte nicht pro Gemeinde, sondern als jährlicher kantonaler Durchschnittswert berechnet. Der Conseil communal von Milvignes wendet ein, dass nicht festgestellt werden könne, ob die Vorgaben von Art. 33 VPG eingehalten werden, weil auf

kantonaler Ebene verlässliche Zahlen fehlen würden. Das trifft nicht zu: Die Erreichbarkeitswerte werden nach Art. 33 Abs. 6 und 7 VPG mit einer zertifizierten und genehmigten Methode berechnet. Die für das Jahr 2019 so berechneten Erreichbarkeitswerte für den Kanton Neuenburg betragen 96.6%. Die Vorgabe von Art. 33 Abs. 4 VPG ist somit erfüllt.

6. 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. 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 Gemeindegattungen 1, 2, 3 und 6 (Kernstadt, Hauptkern, Nebenkern und Kerngemeinde ausserhalb von Agglomerationen) herangezogen. Die Gemeinde Milvignes gilt nach der Definition des Bundesamtes für Statistik als Agglomerationsgürtelgemeinde. Das Dichtekriterium für Städte und Agglomerationen kommt hier also nicht zur Anwendung.
7. 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-Ereichbarkeitsvorgaben_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 23. April 2020 (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

- 8.1 Die Gemeinde Milvignes hebt hervor, dass in Bôle rund 2'000 Personen leben. Es gebe verschiedene Projekte, um neuen Wohnraum für 600 Personen zu schaffen. Es sei künftig von rund 2'600 Einwohnenden auszugehen. Auch die Bevölkerung und die Unternehmen der Gemeinde Rochefort (inkl. Brot-Dessous) seien von der Poststelle Bôle abhängig. Somit diene die Poststelle Bôle drei Ortschaften mit 3'500 bzw. bald 4'000 Einwohnerinnen und Einwohnern als Zugangspunkt. Das zeige sich auch in den Volumen der Poststelle Bôle, die zwar etwas rückläufig seien, aber nicht so schlecht, wie die Post behaupte.
- 8.2 Der Bus verkehre nur alle 30 Minuten, die Fahrt dauere ca. 10 Minuten. Für Hin- und Rückreise (inklusive Erledigung eines Postgeschäftes) müsse rund eine Stunde und zwanzig Minuten gerechnet werden, wenn die Wartezeiten einberechnet werden. Die Einführung eines Hauservice würde somit ernsthafte Probleme für die Erreichbarkeit schaffen. Zudem verfüge die Poststelle Colombier über nur acht Parkplätze, die schon jetzt nicht genügen würden. Die Zone, in welcher die Poststelle Colombier liege, solle irgendwann zur Fussgängerzone werden. Die stärkere Auslastung der Poststelle Colombier sei dann noch problematischer. Zudem habe die Post die Poststelle Colombier nur bis 2020 garantiert.
Die Reise mit dem Zug von Brot-Dessous nach Colombier dauere sogar ohne die erforderlichen Fussmärsche rund 30 Minuten. Die Schliessung der Poststelle Bôle habe deshalb insbesondere auch für die Einwohnerinnen und Einwohner von Brot-Dessous schwerwiegende Konsequenzen.
- 8.3 Mit dem Hauservice würden in Zukunft wichtige Dienstleistungen nicht mehr erbracht, namentlich

die Abholung avisierter Sendungen, eine Postfachanlage oder Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs. Die Post habe ebenfalls das Bedauern über den Verlust des bedienten Zugangspunktes in Bôle ausgedrückt. Für den Conseil communal wäre allenfalls eine Agenturlösung angemessen. Doch habe die Post nicht systematisch nach einem Agenturpartner gesucht. Die Post habe geltend gemacht, dass keines der kontaktierten Unternehmen die Kriterien der Post für eine Postagentur erfülle. Ein Hausservice sei als Ersatzlösung aber den regionalen Gegebenheiten nicht angemessen, weil dann häufig die nächstgelegene Poststelle aufgesucht werden müsse. Die Schliessung der Poststelle Bôle werde neben dem Verlust der traditionellen Postdienstleistungen auch zum Verlust der anderen Angebote der Poststelle führen. Dieses Angebot sei in der Ortschaft, in welcher es keine kleinen Geschäfte gebe, sehr geschätzt worden.

- 8.4 Die PostCom kann nachvollziehen, dass der Conseil communal und der Kanton im Hinblick auf die Einwohnerzahl in der Region eine Postagentur als Ersatzlösung in Bôle vorziehen würde. Die PostCom teilt diese Einschätzung und empfiehlt der Post, die Einführung einer Postagentur in Bôle zu prüfen, sollte sich in einem späteren Zeitpunkt ein geeigneter Agenturpartner finden. Vorausgesetzt wird jedoch, dass der Agenturpartner die Kriterien der Post für eine Agenturpartnerschaft erfüllt (vgl. dazu auch Ziff. 3.3). Doch liegt die Poststelle Colombier nur 1.8 km Wegdistanz von der Poststelle Bôle entfernt. Mit dem öffentlichen Verkehr beträgt die Reisezeit zwischen der Poststelle Bôle (Haltestelle Collèges) und der Poststelle Colombier inklusive der erforderlichen Fussmärsche zwischen acht und dreizehn Minuten. Es gibt während der Öffnungszeiten der Poststelle Colombier stündlich mindestens zwei Verbindungen mit dem öffentlichen Verkehr. Reist jemand bspw. mit dem Bus um 9.59 Uhr von Bôle nach Colombier, kann die Rückkehr nach Bôle mit dem Bus um 10. 51 Uhr erfolgen (Ankunft 10.56 Uhr). Der gesamte Zeitbedarf für die Erledigung eines Postgeschäftes beträgt (inkl. Anreise und Rückkehr nach Bôle) ungefähr eine Stunde. Mit dem PKW dauert die Fahrt fünf Minuten. Die 2.7 km entfernte Poststelle Boudry ist mit dem öffentlichen Verkehr nur schlecht erreichbar. Die Fahrt mit dem PKW dauert sechs Minuten.
- 8.5 In Rochefort gibt es einen Hausservice. Für die rund 100 Einwohnerinnen und Einwohner von Brot-Dessous (Gemeinde Rochefort) dürfte die Reise zur Poststelle Colombier (inkl. Fussmärsche) länger als 30 Minuten dauern. Doch handelt es sich bei dieser Zeitvorgabe von Art. 33 Abs. 4 VPG nicht um einen in jedem Einzelfall einzuhaltenden Wert. Es handelt sich um einen kantonalen Durchschnittswert, der für 90 Prozent der kantonalen Bevölkerung erfüllt sein muss. Für sehr abgelegen wohnende Einwohnerinnen und Einwohner ist somit ein Überschreiten der Zeitvorgabe für die Erreichbarkeit einer Poststelle oder Postagentur schon in der Postverordnung vorgesehen. Unter dem Blickwinkel der genügenden Berücksichtigung der regionalen Gegebenheiten kann deshalb von der Post nicht verlangt werden, dass sie die Erreichbarkeit auch sehr abgelegener Haushalte innerhalb von 30 Minuten gewährleistet.
- 8.6 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 und dass man Hauszustellung am Domizil hat. Gerade ältere Personen, die tagsüber zu Haus sind, können vom Hausservice profitieren. Mit Geschäftskunden nimmt die Post vor der Schliessung der Poststelle Kontakt auf und vereinbart individuelle Lösungen.
- 8.7 Das Verfahren nach Art. 34 VPG ist ein Schlichtungsverfahren für die Überprüfung konkreter geplanter Schliessungen und Verlegungen von Poststellen und Postagenturen, aber nicht ein Verfahren der politischen Willensbildung. Die Definition des Verfahrens als Schlichtungsverfahren für konkrete Schliessungen oder Verlegungen von Poststellen und Postagenturen wirkt sich auf die Prüfungsbefugnis der PostCom in diesen Verfahren aus (Art. 34 Abs. 5 VPG):
«Nach der Anrufung gibt die PostCom innerhalb von sechs Monaten eine Empfehlung zuhanden der Post ab. Dabei prüft sie, ob:
- a) die Post die Vorgaben nach Absatz 1 [Vorgaben zum Dialogverfahren] eingehalten hat;
 - b) die Vorgaben zur Erreichbarkeit nach den Artikeln 33 und 44 [Vorgaben für die Erreichbarkeit

von Postdienstleistungen und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs] eingehalten bleiben;
und

c) der Entscheid der Post die regionalen Gegebenheiten berücksichtigt».

Der Conseil communal führt in seinen verschiedenen Eingaben an die PostCom zahlreiche Argumente auf, welche den oben aufgeführten Prüfungsrahmen der PostCom sprengen. Dazu gehören bspw. die unternehmerische Strategie der Post, die Überlegungen zum Service public, die Rentabilität der Poststelle oder Hinweise auf Verfahren der politischen Willensbildung (Standesinitiative des Kantons Jura «Verbesserung des Poststellennetzes und Stärkung der Rolle der Gemeindebehörden bei der geografischen Verteilung der Postämter»). Es ist verständlich, dass die Gemeindebehörden die Schliessung der Poststellen in einem politischen und gesellschaftlichen Gesamtzusammenhang sehen. Doch kann die PostCom aufgrund der oben aufgeführten Prüfkriterien solche Argumente bei der Abgabe ihrer Empfehlung nicht berücksichtigen.

Zusammenfassende Beurteilung

9. In der Gemeinde Milvignes gibt es drei Poststellen in Colombier, Auvernier und Bôle. Zwei Poststellen, Auvernier und Bôle, sollen geschlossen werden. Die Gemeinde Milvignes ist durch die gleichzeitige Schliessung von zwei, der drei in der Gemeinde vorhandenen Poststellen, stark betroffen. Die PostCom hat Verständnis, dass sich die Gemeinde Milvignes für den Erhalt der Poststellen Auvernier und Bôle einsetzt und diese erhalten möchte, insbesondere weil in beiden Ortschaften ein Hausservice und keine Postagentur als Ersatzlösung vorgesehen ist. Allerdings konnte nach der Absage eines potentiellen Agenturpartners im Februar 2019 für Bôle kein neuer Partner gefunden werden, der die Kriterien der Post erfüllt. Die PostCom kann nachvollziehen, dass die Post von ihren Anforderungen an die Agenturpartner nicht abweicht. Es ist darauf hinzuweisen, dass die postalische Grundversorgung in Milvignes gewährleistet ist. Die Post hält mit der geplanten Einführung eines Hausservice in Bôle die rechtlichen Vorgaben der Postverordnung ein. Die PostCom empfiehlt der Post aber, die Einführung einer Postagentur auch in einem späteren Zeitpunkt erneut zu überprüfen, sollte sich ein Agenturpartner finden.

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 unter dem nachfolgenden Vorbehalt nach der Beurteilung der PostCom nicht zu beanstanden.

Die PostCom empfiehlt der Post, auf die Einführung einer Postagentur in einem späteren Zeitpunkt hinzuwirken.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Géraldine Savary
Präsidentin

Michel Noguét
Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorfallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Commune de Milvignes, Conseil communal, Rue Haute 20, case postale 64, 2013 Colombier
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel

- République et Canton du Neuchâtel, Département de l'économie et de l'action sociale, Avenue de la gare 2, Case postale 1, 2002 Neuchâtel

Anhang

Stellungnahme BAKOM vom 23. April 2020 « Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Bôle (NE) »

Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Bôle (NE): position de l'OFCOM du 23 avril 2020

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 et 1^{bis}, 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 de Bôle, dans le canton de Neuchâtel, 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. Par conséquent, la Poste doit garantir l'accès aux services de paiement en espèces à 90% de la population résidente permanente de chaque canton en 20 minutes, à pied ou par les transports publics (art. 44, al. 1, OPO). 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.

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.

En 2019, la valeur mesurée indique que les prestations de paiement en espèces dans le canton de Neuchâtel étaient accessibles à 98.5 % de la population résidente permanente en 20 minutes. Outre les offices de poste en régie propre, les services de paiement et de versement en espèces au domicile du client ainsi que le service à domicile sont également pris en compte. Les dispositions de l'OPO (état au 1.1.2019) étaient respectées.

Office fédéral de la communication (OFCOM)

Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste

Digital signiert von
Scherrer Annette DMV6YI
2020-04-21 (mit
Zeitstempel)