



## Raccomandazione n. 17/2020

del 27 agosto 2020

della Commissione federale delle poste PostCom

alla Posta CH SA

nella fattispecie

**Ufficio postale di Canobbio (TI)**

Il 15 ottobre 2019, la Posta ha notificato per iscritto al Comune di Canobbio la sua decisione di chiudere l'ufficio postale di Canobbio e di sostituirlo con un'agenzia postale. In data 12 novembre 2019, il Comune di Canobbio si è rivolto alla PostCom chiedendole di esaminare tale decisione. La PostCom ha trattato il dossier nella sua seduta del 27 agosto 2020.

### **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 adempite.

### **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 delle esigenze delle persone con disabilità motorie (art. 14 cpv. 7 lett. a della legge sulle poste);
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 Canobbio, la Posta ha preparato un dossier all'attenzione della PostCom. Il Comune di Canobbio 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 trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale. Per questo motivo la PostCom ha invitato il Cantone Ticino a prendere posizione. Nel suo parere del 4 dicembre 2019 il Cantone Ticino sostiene il Comune di Canobbio e raccomanda accortezza nel modo di procedere. Il Cantone Ticino sottolinea che le agenzie postali e i servizi a domicilio offrono meno prestazioni degli uffici postali, in particolare nel settore del traffico dei pagamenti e del recapito degli invii sensibili, quali ad esempio i precetti esecutivi, affermando che la Posta deve garantire il servizio pubblico sia nei centri che nelle regioni periferiche. Riferendosi all'iniziativa del Cantone del Giura (17.314), il Cantone Ticino ha chiesto di soprassedere alla chiusura dell'ufficio postale fintanto che non si trovi una soluzione alternativa che prenda in considerazione le esigenze e le aspettative della popolazione locale.

La Commissione dei trasporti e delle telecomunicazioni del Consiglio degli Stati (CTT-CS) è incaricata di preparare una modifica della legge per l'attuazione dell'iniziativa cantonale del Cantone del Giura «Migliorare la qualità della rete di uffici postali e rafforzare il ruolo delle autorità comunali in relazione alla distribuzione territoriale degli uffici postali» (17.314). Per la Posta è determinante il diritto vigente. La Posta non è tenuta a sospendere l'attuazione della propria strategia di rete in vista di future modifiche legislative. Ha pertanto facoltà di dialogare con le autorità comunali in merito alla chiusura o al trasferimento di uffici postali e di agenzie postali (art. 34 cpv. 1 OPO) e - se non è possibile trovare una soluzione di comune accordo - notificare la decisione di cui all'articolo 34 capoverso 3 OPO.

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 la procedura per mesi o anni in vista di un'eventuale futura modifica legislativa ma deve emanare la propria raccomandazione entro il termine prescritto per legge (cfr. raccomandazione 4/2016 del 23 giugno 2016 concernente il Comune di Veysonnaz).

### **Procedura di dialogo**

2. Per quanto riguarda la procedura di dialogo, si rilevano i seguenti punti:
  - a) Nel febbraio 2018 la Posta ha avuto un colloquio con il Comune di Canobbio sul futuro dei servizi postali a Canobbio. A ciò ha fatto seguito uno scambio epistolare tra la Posta e il Comune. Da parte del Comune, hanno partecipato al colloquio il Municipio in corpore e il Segretario comunale. L'incontro è stato seguito da uno scambio di opinioni per iscritto. La Posta ha offerto al Comune un altro incontro. Il Municipio non si è dimostrato interessato ritenendo, dopo il primo incontro, che la decisione sulla chiusura dell'ufficio postale fosse già irrevocabile. Secondo il Municipio, tuttavia, la Posta avrebbe dovuto organizzare una serata informativa pubblica prima di notificare la decisione al Comune. Essa non ha invece avuto luogo, contrariamente a quanto riportato nel verbale del colloquio tra la Posta e il Municipio. In questo contesto il Municipio sottolinea che è stata presentata alla Posta una petizione con 1700 firme a favore del mantenimento dell'ufficio postale di Canobbio. Ciò dimostrerebbe che c'è un grande interesse da parte della popolazione per il futuro dei servizi postali nel Comune.

Tuttavia, ai sensi dell'articolo 34 capoverso 1 e capoverso 3 OPO, la Posta è tenuta «sola-mente» a consultare le autorità dei Comuni interessati e non la popolazione. La Posta non era quindi obbligata a organizzare un evento informativo pubblico, anche se ciò poteva sembrare opportuno in considerazione del grande interesse e del coinvolgimento della popolazione.

Almeno sei mesi prima di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia, la Posta è tenuta a consultare le autorità dei Comuni interessati e si adopera per trovare una soluzione di comune accordo (art. 34 cpv. 1 OPO). Il cambiamento previsto rappresenta quindi l'occasione per il dialogo ma non ne costituisce l'oggetto primario (punto III. 3 b della raccomandazione 3/2018 del 25 gennaio 2018 relativa all'ufficio postale di Schänis SG). Di conseguenza è certamente corretta l'impressione del Municipio di Canobbio, secondo cui la decisione di modificare il servizio postale a Canobbio fosse già stata presa prima dell'inizio del dialogo. È proprio questa decisione, infatti, che obbliga la Posta, ai sensi dell'articolo 34 capoverso 1 OPO, ad avviare un dialogo con le autorità dei Comuni interessati.

- b) Il Municipio di Canobbio afferma di aver chiesto più volte alla Posta dati completi relativi all'andamento dell'ufficio postale. All'autorità comunale sarebbero però stati forniti solo dati sommari e incompleti. La Posta non avrebbe fornito alcuna prova del calo di entrate addotto come motivo dell'intervento. Vi sarebbero inoltre discrepanze con altri dati e con le informazioni fornite dalla direzione dell'ufficio postale di Canobbio. In generale, il Municipio sembra ritenere che l'ufficio Postale di Canobbio sia utilizzato più di quanto indicano i dati presentati dalla Posta. Secondo il Municipio di Canobbio, il calo dei clienti è dovuto principalmente al fatto che alcuni prodotti di terzi, come i sacchi dei rifiuti, non sono più in vendita. Il Municipio ritiene inoltre che la filiale di Canobbio potrebbe registrare un incremento della frequentazione in seguito alla chiusura degli uffici postali situati nelle vicinanze.

La PostCom comprende la posizione del Municipio di Canobbio. Nella prassi, è proprio la mancanza di redditività di un ufficio postale che spinge la Posta a farne oggetto di verifica. Pertanto, il Municipio vorrebbe almeno poter comprendere le informazioni fornite dalla Posta sulla situazione finanziaria dell'ufficio postale, se non addirittura vederle supportate da documenti. Tuttavia le prescrizioni di legge relative allo sviluppo della rete postale non si basano sulla redditività degli uffici postali, ma sulla fornitura di servizi postali sotto forma di una rete nazionale di uffici e agenzie postali (art. 33 OPO). In altre parole, dal punto di vista giuridico la sufficiente o insufficiente redditività di un ufficio postale non è un criterio per il suo mantenimento o la sua chiusura (cfr. punto III. 3a della raccomandazione 3/2018 del 25 gennaio 2018 relativa all'ufficio postale di Schänis SG o il punto III. 4 della raccomandazione 11/2018 del 30 agosto 2018 relativa all'ufficio postale di Uetligen BE). Di conseguenza, la Posta non è tenuta a fornire ai Comuni informazioni sulla redditività degli uffici postali (cfr. punto III. 11 della raccomandazione 19/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Balerna). La Posta comunica tuttavia regolarmente ai Comuni, nell'ambito della procedura di dialogo, i volumi degli ultimi anni nelle categorie versamenti, invii con avviso, lettere e pacchi. Queste cifre rispecchiano l'utilizzo dell'ufficio postale. La presentazione dei dati relativi al calo dell'utilizzo può rendere comprensibile alle autorità comunali la necessità di intervento fatta valere dalla Posta. Neanche la PostCom può verificare la redditività dell'ufficio postale (come pure altre considerazioni di carattere politico, ad es. in materia di servizio pubblico) nella procedura di cui all'articolo 34 OPO. Conformemente all'articolo 34 capoverso 5 OPO, per emanare la sua raccomandazione la PostCom esamina se:

- la Posta si è attenuta a quanto previsto nel capoverso 1 [prescrizioni sulla procedura di dialogo];
  - sono soddisfatti i requisiti di raggiungibilità di cui agli articoli 33 e 44 [prescrizioni sulla raggiungibilità dei servizi postali e delle prestazioni del traffico dei pagamenti]; e
  - la decisione della Posta tiene conto delle caratteristiche regionali.
- c) Il Municipio di Canobbio fa notare che la Posta ha scelto l'agenzia partner designata senza

consultare il Comune. Poiché il Consiglio comunale di Canobbio ha deciso di propria iniziativa di non avere ulteriori colloqui con la Posta, quest'ultima non può essere rimproverata a tale proposito.

- d) La Posta ha offerto la possibilità di un dialogo alle autorità degli altri Comuni coinvolti, che non hanno mostrato alcun interesse al riguardo.
- e) Si rileva quindi che la Posta ha rispettato l'obbligo di consultazione secondo l'articolo 34 capoverso 1 OPO.

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

3. Il Municipio di Canobbio rileva che numerosi uffici postali nei Comuni della «Collina nord» di Lugano (Porza, Vezia, Origgio, Comano, Savosa, Cureglia, Canobbio, Ponte Capriasca), sono già stati chiusi o stanno per essere chiusi. Un territorio con circa 15 000 abitanti avrebbe diritto a un ufficio postale. Altrimenti, gli abitanti dei Comuni a nord di Lugano dovrebbero recarsi nella città di Lugano per effettuare operazioni in un ufficio postale. A causa del traffico intenso e delle lunghe colonne che si riscontrano regolarmente in direzione di Lugano, risulterebbe assai difficile e complicato per gli abitanti di Canobbio - ma non solo per loro - raggiungere un ufficio postale nell'arco di 20 minuti. Inoltre occorrerebbe sostenere un onere per pagare i posteggi o per viaggiare con i mezzi pubblici, il che renderebbe i servizi postali più costosi. Il 30% dei clienti dell'ufficio postale di Canobbio sono persone anziane. Il Municipio di Canobbio calcola che la città di Lugano, con 63 000 abitanti, dispone di dieci uffici postali. Ogni filiale avrebbe quindi 6300 clienti. Per contro, i Comuni della «Collina nord», con una popolazione di circa 15 000 abitanti, non disporrebbero più di un ufficio postale dopo la chiusura di quello di Canobbio. La Poste controbatte sottolineando che gli abitanti della «Collina nord» dovrebbero recarsi in un ufficio postale solo in casi eccezionali per via delle buone soluzioni di agenzia. Inoltre, l'ufficio postale di Canobbio sarebbe utilizzato solo la metà di quanto viene utilizzato l'analogo ufficio postale di Lugano 8 Massagno. Secondo il dossier della Posta, l'ufficio postale di Lugano 8 Massagno, una volta rinnovato, diventerà il punto di riferimento per l'intera regione.
4. La Posta soddisfa i requisiti formali in materia di raggiungibilità stabiliti dall'OPO:
  - a) L'OPO prescrive che in ogni regione di pianificazione debba essere presente almeno un ufficio postale. Nella regione di pianificazione 2104 (Luganese), in seguito alla prevista trasformazione dell'ufficio postale di Canobbio in agenzia postale, saranno presenti 31 uffici postali e 21 agenzie postali (incluse le filiali di Canobbio, Lugano 3 Stazione e Comano; situazione al 31 dicembre 2019).
  - b) 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, per le economie domestiche interessate questo arco di tempo è di 30 minuti. In virtù della legislazione precedente, tale valore è stato calcolato quale valore medio annuale nazionale. Dal 1° gennaio 2019 il calcolo deve essere svolto a livello cantonale. Per il Cantone Ticino, i valori di raggiungibilità per il 2019 calcolati con il nuovo metodo (certificato e approvato) sono pari al 98 per cento. La prescrizione di cui all'articolo 33 capoverso 4 OPO è pertanto soddisfatta.
  - c) Nelle regioni urbane e negli agglomerati definiti come tali nella statistica federale, nonché nelle altre Città non considerate da tale statistica deve essere garantito almeno un punto d'accesso con servizio, conformemente all'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO. La definizione di spazio a carattere urbano distingue sei categorie (zona nucleo, nucleo principale, nucleo secondario, Comune della cintura dell'agglomerato, Comune pluriorientato e Comune-nucleo al di fuori degli agglomerati). 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 degli agglomerati). Il Comune di Canobbio fa parte dell'agglomerato di Lugano. Il Comune di Canobbio è definito come

Comune-nucleo dell'agglomerato (nucleo principale). Il criterio di densità per le regioni urbane e gli agglomerati di cui all'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO viene quindi applicato. L'agglomerato di Lugano conta 117 515 abitanti e 97 327 occupati. Per calcolare il numero di punti d'accesso necessari si fa riferimento al valore più elevato (abitanti o occupati). Nel caso dell'agglomerato di Lugano il valore più elevato è quello relativo al numero di abitanti. Pertanto complessivamente l'agglomerato di Lugano ha diritto a otto 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, quindi non solo gli uffici postali. Attualmente nell'agglomerato di Lugano, la Posta offre 35 punti d'accesso con servizio (24 uffici postali e 11 agenzie).

- d) Conformemente all'articolo 63 lettera a OPO, la vigilanza sul servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti è di competenza dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM). 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 dell'UFCOM del 30 novembre 2018 relativo alla modifica dell'ordinanza sulle poste e in particolare alle nuove prescrizioni in materia di raggiungibilità (commento all'art. 34 cpv. 5 lett. b a pagina 6; pubblicato all'indirizzo [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 sulla prevista chiusura o trasformazione di un ufficio postale. L'UFCOM inoltra il suo parere entro un termine ragionevole alla PostCom; quest'ultima lo integra nella sua raccomandazione.

Nel suo parere del 2 giugno 2020 (cfr. allegato alla presente raccomandazione), l'UFCOM rileva che le prescrizioni in materia di accessibilità nel settore dei pagamenti di cui all'articolo 44 capoverso 1 OPO sono rispettate.

### **Caratteristiche regionali**

5. Dalle osservazioni di cui al punto 4 si evince che la Posta supera, attualmente addirittura in misura più che ampia, i requisiti minimi legali dell'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO, cui fa riferimento il Municipio di Canobbio (riguardo al metodo di calcolo, cfr. pag. 5 del rapporto esplicativo dell'UFCOM del 30 novembre 2018 relativo alla modifica dell'ordinanza sulle poste e in particolare alle nuove prescrizioni in materia di raggiungibilità; pubblicato sul sito Internet della PostCom all'indirizzo [https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht\\_Postverordnung-neue-Erreichbarkeitsvorgaben\\_20181130\\_IT.pdf](https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht_Postverordnung-neue-Erreichbarkeitsvorgaben_20181130_IT.pdf)). Non si può tuttavia trascurare il fatto che uno sviluppo della rete basato esclusivamente, o almeno prevalentemente, sui dati relativi all'utilizzo degli uffici postali (volume) porta a una concentrazione di uffici postali nel centro urbano degli agglomerati. Le aree periferiche degli agglomerati verrebbero quindi probabilmente rifornite principalmente tramite le agenzie postali. Quale argomento a favore della chiusura dell'ufficio postale di Canobbio, la Posta sostiene che esso presenta un grado di utilizzazione pari solo alla metà circa di quello di Massagno.
6. Conformemente all'articolo 34 capoverso 5 lettera c OPO, per emanare le sue raccomandazioni la PostCom esamina se la decisione della Posta tiene sufficientemente conto delle caratteristiche regionali. Effettivamente nei Comuni a nord di Lugano, quelli della «Collina nord», rimane sostanzialmente solo l'ufficio postale di Canobbio. La trasformazione degli uffici postali di Ponte Capriasca e Comano in agenzie postali è già stata decisa. L'ufficio postale di Savosa è uno degli uffici postali che sarà riesaminato entro la fine del 2020. Contrariamente a quanto ipotizzato dal Comune di Canobbio, probabilmente non tutti gli abitanti della «Collina nord» frequentano l'ufficio postale di Canobbio. Per gli abitanti di alcune località, altri uffici postali risultano vicini. Inoltre, molti abitanti di questi Comuni si orientano verso Lugano. Tuttavia, se l'ufficio postale di Canobbio sarà chiuso, ci si troverà di fronte a un fatto compiuto rispetto al quale non sarà più possibile tornare indietro. Non

si può trascurare il fatto che dopo la chiusura degli uffici postali di Canobbio, Comano e Ponte Capriasca, la zona della «Collina nord» sarà servita solo da agenzie postali, mentre in direzione di Lugano vi sono diversi uffici postali in un'area relativamente piccola.

- a) Si può discutere anche se la Posta sia libera di decidere la distribuzione degli uffici postali in un agglomerato o se il suo margine di discrezionalità sia limitato. L'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO non distingue tra uffici e agenzie postali, ma chiede che sia messo a disposizione un certo numero di punti di accesso con servizio in ogni agglomerato urbano. Ciò significa che in un agglomerato la Posta potrebbe gestire anche solo agenzie postali, a condizione che continui a mettere a disposizione un ufficio postale per ogni regione di pianificazione (art. 33 cpv. 2 OPO). Anche ai fini del calcolo della raggiungibilità le agenzie postali sono equiparate agli uffici postali (art. 33 cpv. 4 OPO).
- b) Per contro esistono alcune differenze tra gli uffici postali e le agenzie postali, segnatamente per quanto riguarda la consegna di determinati invii e il ritiro di determinati invii con avviso, nonché nel campo dei pagamenti in contante e della riscossione di denaro. In particolare nel settore del traffico dei pagamenti, nelle agenzie postali la Posta non offre tutte le prestazioni del servizio universale di cui all'articolo 43 OPO. Conformemente all'articolo 44 capoverso 1<sup>bis</sup> OPO, in zone in cui vi è unicamente un'agenzia postale, la Posta offre il servizio di pagamento in contanti (e su base volontaria anche quello di riscossione in contanti) al domicilio del cliente. Di questa offerta possono però beneficiare solo le persone che di giorno sono a casa. Anche dal punto di vista della qualità, il servizio fornito dagli uffici postali sembra essere percepito dai clienti in modo diverso rispetto al servizio fornito dalle agenzie postali - nonostante tutti gli innegabili vantaggi di queste ultime (in particolare gli orari di apertura più lunghi).
- c) Ai sensi dell'articolo 14 capoverso 5, lettera a della legge sulle poste, la Posta è tenuta a gestire una rete capillare di uffici postali e di agenzie in tutto il Paese che garantisca l'accessibilità delle prestazioni del servizio universale a tutti i gruppi della popolazione in tutte le regioni del Paese, a una distanza ragionevole. Conformemente all'articolo 34 capoverso 5 lettera c OPO la Posta, nel decidere in merito alla chiusura di un ufficio postale, deve tenere conto delle caratteristiche regionali. Affinché il servizio universale possa essere garantito a tutti i gruppi della popolazione in tutte le regioni del Paese, a una distanza ragionevole e con la stessa qualità, PostCom ritiene che, a causa delle differenze di fatto sopra descritte tra gli uffici e le agenzie postali, tutti i gruppi di popolazione devono poter usufruire del servizio postale non solo tramite agenzie postali, ma anche attraverso uffici postali a distanza adeguata. Se, ad esempio, la Posta gestisse uffici postali solo nei centri delle città e mettesse a disposizione agenzie postali in tutte le altre parti del Paese, non tutti i gruppi di popolazione di tutte le regioni avrebbero accesso, a una distanza ragionevole, a tutti i servizi del servizio universale forniti da un ufficio postale. Dal dossier della Posta non risulta che quest'ultima abbia tenuto conto di tale aspetto. Le argomentazioni riguardano soprattutto il volume degli uffici postali, che è effettivamente molto più alto nel centro della città che a Canobbio. Tuttavia, distribuendo gli uffici postali all'interno dell'agglomerato solamente in base al volume, la Posta tiene troppo poco conto delle esigenze regionali.
- d) Ai sensi dell'articolo 34 capoverso 5 OPO, La PostCom non può verificare liberamente le decisioni della Posta. Conformemente a tale articolo, per emanare la sua raccomandazione la PostCom esamina se:
  - la Posta si è attenuta a quanto previsto nel capoverso 1 [prescrizioni sulla procedura di dialogo];
  - sono soddisfatti i requisiti di raggiungibilità di cui agli articoli 33 e 44 [prescrizioni sulla raggiungibilità dei servizi postali e delle prestazioni del traffico dei pagamenti]; e
  - la decisione della Posta tiene conto delle caratteristiche regionali.
- e) Rispetto ai due altri criteri di esame (rispetto delle prescrizioni sulla procedura di dialogo ed esame dei requisiti di raggiungibilità), il concetto di "caratteristiche regionali" non è definito in

modo preciso. Il rapporto esplicativo del DATEC del 29 agosto 2012 concernente l'ordinanza sulle poste (pubblicato all'indirizzo [https://www.bakom.admin.ch/dam/bakom/it/dokumente/postverordnung\\_vpg-erlaeuterungsbericht.pdf.download.pdf/ordinanza\\_sulle\\_posteopo-rapportoesplicativo.pdf](https://www.bakom.admin.ch/dam/bakom/it/dokumente/postverordnung_vpg-erlaeuterungsbericht.pdf.download.pdf/ordinanza_sulle_posteopo-rapportoesplicativo.pdf)) fornisce due esempi di che cosa si intenda per caratteristiche regionali. Esse possono essere «per esempio, il numero di collegamenti giornalieri dei trasporti pubblici o la durata del disbrigo di un servizio postale.» Neanche il rapporto esplicativo contiene quindi una definizione del concetto di "caratteristiche regionali". Si può almeno dedurre che, oltre ai due esempi citati, sono ipotizzabili altri casi di applicazione. Dagli esempi citati (tempo necessario per effettuare un'operazione postale e numero di collegamenti con i mezzi di trasporto pubblico fino all'ufficio postale più vicino) si può concludere che occorre tenere conto anche delle circostanze specifiche di ogni singolo caso. Ne consegue che, per quanto riguarda l'esame delle caratteristiche regionali, la decisione della chiusura di un ufficio postale non può essere presa sulla base di verifiche puramente schematiche, per esempio dei requisiti di accessibilità o dei volumi degli uffici postali ecc. L'indeterminatezza del concetto di "circostanze regionali", attribuisce alla PostCom un certo margine di discrezionalità nella valutazione delle circostanze specifiche del singolo caso.

- f) Tuttavia, con i requisiti di raggiungibilità di cui all'articolo 33 capoverso 4 e all'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO, la legislazione lascia alla Posta un ampio margine di discrezionalità per quanto riguarda la scelta di gestire uffici postali o agenzie postali. Negli agglomerati urbani, la Posta potrebbe addirittura gestire solo agenzie postali poiché l'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO parla solo di punti di accesso con servizio. La legislazione contiene una sola riserva esplicita a favore degli uffici postali nell'articolo 33 capoverso 2 OPO, secondo cui in ogni regione di pianificazione deve esserci almeno un ufficio postale. PostCom non può sostituire la propria discrezionalità a quella della Posta. Pertanto, nonostante le riserve di cui sopra circa la sufficiente considerazione delle caratteristiche regionali, la PostCom parte dal presupposto che rientra nel margine di discrezionalità della Posta concentrare nei centri urbani la rete di filiali negli agglomerati e che la PostCom andrebbe oltre i limiti fissati dal quadro giuridico se dovesse emettere una raccomandazione negativa in questo caso. La PostCom suggerisce tuttavia alla Posta Svizzera che la distribuzione degli uffici postali negli agglomerati non si basi esclusivamente sul confronto dei volumi degli uffici postali all'interno di un agglomerato, ma che tenga conto anche di altri criteri, come i dati sulla popolazione, le dimensioni di un'area, le condizioni topografiche oppure l'aumento del volume traffico e il conseguente ulteriore carico per l'ambiente.

7. La PostCom verifica anche 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; dall'ufficio postale di Canobbio, quattro uffici postali della regione sono raggiungibili con i mezzi pubblici e a piedi con un tempo di percorrenza complessivo di 16-22 minuti: si tratta degli uffici postali di Lugano 4 Molino Nuovo, Lugano 8 Massagno, Lugano 1 e Tesserete. L'ufficio postale di Lugano 4 Molino Nuovo è, in termini di distanza, il più vicino all'ufficio postale di Canobbio (2,6 km in linea d'aria, 4,1 km di tragitto effettivo). Il tempo di percorrenza per raggiungere gli uffici postali circostanti è stato calcolato dall'ufficio postale di Canobbio senza tener conto di eventuali ritardi dovuti al traffico (colonne).

Inoltre, grazie all'agenzia postale nella Farmacia BENU, ubicata sul lato opposto della strada dove si trova l'attuale ufficio postale, sarà necessario recarsi negli uffici postali nelle vicinanze soltanto in casi eccezionali. L'obiezione del Comune di Canobbio, secondo cui nell'agenzia postale non sono offerti tutti i servizi forniti da un ufficio postale, è corretta. Tuttavia, le agenzie postali offrono un'ampia gamma di servizi, specialmente quelli per cui nella prassi vi è la maggiore domanda: è possibile inviare lettere e pacchi in Svizzera e all'estero e ritirare invii con avviso (ad eccezione di invii speciali quali i precetti esecutivi). L'invio di lettere non indirizzate o con affrancatura PP sopra le 350 unità

è possibile anche nelle agenzie postali. La Posta offre inoltre soluzioni individuali per i clienti commerciali. 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. Con la PostFinance Card è possibile prelevare contanti dal proprio conto fino a un massimo di 500 franchi. Il servizio più importante che le agenzie postali non offrono è il pagamento in contanti. Tuttavia, grazie al mantenimento di una fitta rete di uffici postali nell'agglomerato di Lugano, la clientela attualmente servita dall'ufficio postale di Canobbio può effettuare, con un onere sostenibile, pagamenti in contanti in uno degli uffici postali vicini. Inoltre, dopo la chiusura dell'ufficio postale, gli abitanti di Canobbio, registrandosi una volta per tutte, potranno effettuare pagamenti in contanti e riscuotere denaro al proprio domicilio (art. 44 cpv. 1<sup>bis</sup> OPO). Un altro importante vantaggio delle agenzie postali sono gli orari di apertura più lunghi (52,5 ore contro 36,25 ore a settimana). Inoltre, la farmacia in cui opererà l'agenzia postale sarà più facilmente accessibile alle persone con disabilità motorie: c'è una rampa e la porta si apre automaticamente. L'ufficio postale è invece accessibile solo tramite uno scalino e la porta d'ingresso deve essere aperta manualmente.

8. Il Municipio critica il fatto che la decisione della Posta di trasformare l'ufficio postale in un'agenzia postale sia stata presa unilateralmente e senza il coinvolgimento delle autorità comunali. Le autorità comunali ritengono che una farmacia sia un luogo poco adatto per le attività di un'agenzia postale. Inoltre, il Municipio di Canobbio rileva che i posteggi della zona sarebbero già sovra-occupati.

Ci sono molte agenzie postali gestite da farmacie. La scelta del partner dell'agenzia non può quindi essere messa in discussione. Secondo il dossier della Posta, davanti alla farmacia vi sono numerosi posteggi.

#### **Giudizio sintetico**

9. La PostCom rispetta le considerazioni del Municipio di Canobbio e il suo impegno a favore di tutta la popolazione. Tuttavia, nella zona continua a esservi una rete di uffici postali molto fitta e l'ufficio postale di Canobbio viene sostituito da un'agenzia postale dotata di banco di servizio e situata nelle immediate vicinanze. Sulla base delle proprie verifiche, la PostCom giunge quindi alla conclusione che nel Comune di Canobbio, anche dopo la chiusura dell'ufficio postale, continuerà ad essere garantito un buon servizio postale grazie alla soluzione alternativa dell'agenzia postale. La PostCom suggerisce tuttavia alla Posta Svizzera di non basarsi esclusivamente sul confronto dei volumi degli uffici postali per la loro distribuzione all'interno dell'agglomerato, ma di tenere conto anche di altri criteri, come i dati sulla popolazione, le dimensioni di un'area e le condizioni topografiche.

#### **IV. Raccomandazione**

La decisione della Posta è in accordo con le condizioni quadro legislative, in quanto La PostCom suggerisce tuttavia alla Posta Svizzera di non basarsi esclusivamente sul confronto dei volumi degli uffici postali per la loro distribuzione all'interno dell'agglomerato, ma di tenere conto anche di altri criteri, come i dati sulla popolazione, le dimensioni di un'area, le condizioni topografiche oppure l'aumento del volume traffico e il conseguente ulteriore carico per l'ambiente.

Commissione federale delle poste PostCom

Géraldine Savary  
Presidente



Michel Noguét  
Responsabile del Segretariato specializzato



Invio a:

- Posta CH SA, Wankdorfallee 4, Casella postale, 3030 Berna
- Comune di Canobbio, Municipio, Via Trevano 13, Casella postale 106, 6952 Canobbio
- Ufficio federale delle comunicazioni, Sezione Posta, Zukunftstrasse 44, Casella postale, 2501 Bienne
- Repubblica e Cantone Ticino, Consiglio di Stato, Piazza Governo 6, 6501 Bellinzona

Allegato

Parere dell'UFCOM del 2 giugno 2020 «Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Canobbio (TI) con un'agenzia»

## **Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Canobbio (TI) con un'agenzia: parere dell'UFCOM del 02.06.2020**

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 e 1<sup>bis</sup> 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 Canobbio nel Cantone Ticino 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. La Posta deve pertanto garantire che le prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti siano raggiungibili per il 90 per cento della popolazione residente permanente di un Cantone, a piedi o con i mezzi pubblici, nell'arco di 20 minuti (art. 44 cpv. 1 OPO). 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.

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 zone in cui vi è unicamente un'agenzia, la Posta è tenuta per legge ad offrire la possibilità di effettuare versamenti in contanti a domicilio o in un altro modo appropriato (art. 44 cpv. 1<sup>bis</sup> OPO). In questi casi la Posta offre, su base volontaria, anche il servizio di pagamento in contanti al domicilio del cliente. In combinazione con il servizio di pagamento in contanti offerto dalle agenzie, questo copre tutti i servizi inerenti il pagamento in contanti.

I risultati per l'anno 2019 indicano che nel Cantone Ticino le prestazioni del settore dei pagamenti in contanti erano raggiungibili nell'arco di 20 minuti per il 99.0 per cento della popolazione residente permanente.

N. registrazione/dossier: 383/1000345032

È considerato l'accesso agli uffici postali autogestiti, al versamento e al pagamento in contanti al domicilio del cliente nonché il servizio a domicilio. Pertanto le disposizioni dell'OPO (stato 1.1.2019) sono state rispettate.

Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM)

Annette Scherrer      Digital signiert von  
Responsabile Sezione Posta      Scherrer Annette DMV6YI  
2020-06-02 (mit  
Zeitstempel)