



Raccomandazione n. 4/2020

del 7 maggio 2020

della Commissione federale delle poste PostCom

alla Posta CH SA

nella fattispecie

Ufficio postale di Claro (TI)

L'11 luglio 2019, la Posta ha notificato per iscritto al Comune di Bellinzona la sua decisione di chiudere l'ufficio postale del quartiere di Claro, sostituendolo con un'agenzia postale provvista di banco di servizio presso lo Sportello di quartiere. Con lettera del 5 agosto 2019 il Municipio di Bellinzona si è rivolto alla PostCom chiedendole di verificare la decisione della Posta in relazione ai criteri indicati nell'articolo 34 capoverso 5 dell'Ordinanza sulle poste (OPO; RS 783.01), ritenendo che non fossero soddisfatti o che lo fossero solo in parte. La PostCom ha trattato il dossier il 7 maggio 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 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^{bis} e all'articolo 44 capoverso 1 OPO sono soddisfatti anche dopo l'attuazione della decisione della Posta (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 Bellinzona, la Posta ha preparato un dossier all'attenzione della PostCom. Il Municipio di Bellinzona ha avuto la possibilità di prendere posizione a riguardo. La PostCom si basa quindi sui fatti esposti nel dossier della Posta, nella misura in cui non sono stati contestati dal Comune di Bellinzona. 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 dell'11 settembre 2019, 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 sono i precetti esecutivi e afferma che la Posta dovrebbe garantire il servizio pubblico sia nei centri che nelle regioni periferiche. Riferendosi all'iniziativa cantonale 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.
2. Come il Cantone Ticino sottolinea, all'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) è stato dato seguito. La Commissione dei trasporti e delle telecomunicazioni del Consiglio degli Stati (CTT-CS) è ora incaricata di preparare una modifica della legge. 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 sua raccomandazione entro il termine prescritto per legge (cfr. raccomandazione 4/2016 del 23 giugno 2016 concernente il Comune di Veysonnaz). Per questi motivi, la presente procedura non può essere sospesa fino all'attuazione dell'iniziativa cantonale del Cantone del Giura.

Procedura di dialogo

3. In un primo tempo la Posta ha svolto tre colloqui con il Municipio di Bellinzona sul futuro del servizio postale a Claro e Camorino. Su richiesta del Municipio di Bellinzona, nel febbraio 2019 si è tenuta una serata informativa per la popolazione, al termine della quale è stata lanciata una petizione. In poche settimane sono state raccolte circa 2450 firme a favore del mantenimento dell'ufficio postale di Claro. La serata informativa è stata seguita da un quarto incontro tra la Posta e il Comune di Bellinzona. Il Municipio di Bellinzona ha annunciato che si sarebbe rivolto alla PostCom se il Comune avesse ricevuto dalla Posta la decisione di trasformare l'ufficio postale in un'agenzia.
4. Il Municipio di Bellinzona, pur non acconsentendo alla chiusura dell'ufficio postale di Claro,

nell'interesse di una fornitura ottimale dei servizi postali alla popolazione interessata si era dichiarato disposto ad istituire un'agenzia postale nei locali della "vecchia" cancelleria comunale se, nella sua raccomandazione, la PostCom si fosse espressa a favore di un'agenzia. Dopo l'aggregazione, la cancelleria comunale di Claro è stata trasformata in Sportelli multifunzionali del Comune di Bellinzona. Nell'ambito della procedura di dialogo tra la Posta e il Comune di Bellinzona è stata firmata una lettera d'intesa a questo riguardo. La firma di tale lettera non impedisce al Municipio di Bellinzona di rivolgersi alla PostCom: i Comuni possono chiedere alla PostCom di verificare la prevista chiusura o il trasferimento dell'ufficio postale o dell'agenzia postale e di formulare una raccomandazione e, allo stesso tempo, elaborare un piano alternativo e accordarsi con la Posta per individuare un partner specifico per l'agenzia o addirittura assumere essi stessi la gestione dell'agenzia. Solo se le autorità del Comune sottoscrivono una soluzione concordata per la chiusura o il trasferimento dell'ufficio postale o dell'agenzia postale in questione, rinunciando quindi al diritto di adire la PostCom, quest'ultima non entrerà nel merito della richiesta di cui all'articolo 34 capoverso 3 OPO.

5. Il Municipio di Bellinzona osserva che la Posta deve informare il servizio cantonale competente circa l'avvio dei colloqui con il Comune e l'esito della procedura (art. 34 cpv. 2 OPO). Nel dossier della Posta mancherebbe la prova scritta che il Cantone Ticino sia stato informato di ciò. Se fosse confermato che la Posta ha omesso di coinvolgere il Cantone nella procedura, non resterebbe altro che prendere in considerazione una raccomandazione negativa.

«Parte» nella procedura ai sensi dell'articolo 34 capoverso 3 OPO sono le autorità dei Comuni interessati e non i Cantoni. La Posta deve informare il servizio cantonale competente circa l'avvio dei colloqui e l'esito della procedura (art. 34 cpv. 2 OPO). Tuttavia, non deve e non può coinvolgere i Cantoni nella procedura, poiché nella procedura di dialogo i partner della Posta sono le autorità comunali.

6. Il Municipio di Bellinzona critica il fatto che la Posta non gli abbia fornito informazioni sulla redditività dell'ufficio postale nel quadro della procedura di dialogo. In effetti, la Posta non è tenuta a farlo. Di regola il motivo per la verifica di un ufficio postale sono considerazioni di carattere economico. È comprensibile che i Comuni interessati vogliano verificare la situazione economica dell'ufficio postale in questione sulla base di dati concreti. È tuttavia altrettanto comprensibile che la Posta non comunichi all'esterno tali dati commerciali, che comprendono anche i costi per i salari e i canoni di locazione. Lo scopo del dialogo ai sensi dell'articolo 34 capoverso 1 OPO è che la Posta e i Comuni trovino una soluzione di comune accordo per i servizi postali nei Comuni interessati. In considerazione di ciò, non è necessario che i Comuni abbiano accesso ai dati commerciali rilevanti nella misura in cui potrebbe averlo un revisore dei conti. La Posta comunica ai Comuni i volumi relativi alle transazioni effettuate nell'ufficio postale negli anni precedenti come i pagamenti, le lettere nazionali e internazionali e i pacchi spediti nonché gli invii ritirati. Tali dati evidenziano il calo del fatturato e consentono ai Comuni interessati di trarre conclusioni sulla redditività dell'ufficio postale e di verificare se le informazioni fornite dalla Posta sulla scarsa domanda di servizi postali sono corrette (cfr. n. III. 6 della raccomandazione 4/2016 del 23 giugno 2016 concernente l'ufficio postale di Veysonnaz VS). Una suddivisione dei volumi in base alla loro provenienza (monopolio, servizio universale e servizi al di fuori del servizio universale), come richiesto dal Comune di Bellinzona, non è necessaria.

La Posta ha quindi rispettato tutte le prescrizioni in materia di dialogo di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO.

Prescrizioni in materia di raggiungibilità

7. L'OPO prescrive che in ogni regione di pianificazione debba essere presente almeno un ufficio postale. Nella regione di pianificazione 2103 (Bellinzonese), in seguito alla prevista chiusura degli uffici postali di Camorino, Claro, Lumino e Cadenazzo e alla loro sostituzione con agenzie postali, saranno presenti sul territorio sette uffici postali e sei soluzioni che prevedono il servizio a domicilio (stato 1° settembre 2019). A questi si aggiungono due automatici My Post 24, quattro siti PickPost esterni e un ufficio per clienti commerciali.
8. 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, questo arco di tempo è di 30 minuti. In virtù della legislazione anteriore, tale valore è stato calcolato quale valore medio annuale nazionale. Dal 1° gennaio 2019 il calcolo deve essere svolto a livello cantonale. Nella sua richiesta di esame, il Municipio di Bellinzona osserva che attualmente non esistono valori di raggiungibilità calcolati con il nuovo metodo (certificato e approvato). Questo è vero. La Posta è stata in grado di presentare i dati relativi alla raggiungibilità calcolati con il nuovo metodo solamente alla fine di marzo 2020. Il valore provvisorio calcolato dalla Posta per il Cantone Ticino relativo alla raggiungibilità di uffici e agenzie postali corrispondeva a poco più del 97 per cento. Sebbene si trattasse di una stima, in considerazione del valore calcolato e della fitta rete di uffici postali del Cantone Ticino è stato possibile escludere che nel Cantone il valore di raggiungibilità alla fine del 2019, calcolato con il nuovo metodo di cui all'articolo 33 capoverso 6 e capoverso 7 OPO, risultasse inferiore al 90 per cento. Il valore relativo alla raggiungibilità di uffici e agenzie postali alla fine del 2019, calcolato dalla Posta per il Cantone Ticino con il nuovo metodo di cui all'articolo 33 capoversi 6 e 7 OPO, è pari al 98 per cento. La condizione dell'articolo 33 capoverso 4 OPO è quindi soddisfatta.

9. Il Municipio di Bellinzona critica il fatto che PostCom e l'UFCOM si affiderebbero a tali stime per verificare la raggiungibilità, basandosi inoltre solo sulle informazioni fornite dalla Posta. Il Municipio afferma che, essendo il nuovo diritto entrato in vigore il 1° gennaio 2019, le autorità devono basarsi su valori di raggiungibilità calcolati con il nuovo metodo (certificato e approvato). La PostCom dovrebbe quindi verificare la raggiungibilità sulla base del nuovo diritto, quindi con valori di raggiungibilità calcolati con il metodo certificato e approvato secondo la nuova legge, oppure emettere raccomandazioni negative. I risultati dell'esame dovrebbero essere presentati al Comune per una presa di posizione.

La PostCom concorda con il Comune di Bellinzona sul fatto che il nuovo diritto è applicabile dal momento dell'entrata in vigore, ossia dal 1° gennaio 2019. Tuttavia, i valori di raggiungibilità per l'accesso ai servizi postali e ai servizi del traffico dei pagamenti sono già stati calcolati in base alla legislazione precedente utilizzando metodi certificati e approvati. I metodi per il calcolo dei valori di raggiungibilità secondo il nuovo diritto non hanno quindi dovuto essere sviluppati ex novo, ma solo adattati. È ampiamente noto quali sono gli adeguamenti necessari e quali effetti tali adeguamenti avranno sul calcolo dei valori di raggiungibilità. Nei casi per i quali ha emanato raccomandazioni nel 2019, PostCom ha quindi potuto verificare in ogni singolo caso, sulla base della corrispondente stima dei valori di raggiungibilità, se i requisiti di raggiungibilità previsti dal nuovo diritto erano soddisfatti. Non si tratta quindi - come invece sostiene il Comune di Bellinzona - di un'applicazione discrezionale delle norme, ma della verifica del rispetto dei valori determinanti di raggiungibilità in ogni singolo caso. Sulla base di questa verifica caso per caso, si rileva che il requisito di cui all'articolo 33 capoverso 4 OPO è soddisfatto. La Posta ha quindi rispettato le norme vigenti sulla raggiungibilità degli uffici e delle agenzie postali.

10. 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, conformemente all'articolo 33 capoverso 5^{bis} 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'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).

Claro è oggi un quartiere del Comune di Bellinzona. Il Comune di Bellinzona 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^{bis} viene quindi applicato. L'agglomerato di Bellinzona conta 47 845 abitanti e 27 311 occupati. Per calcolare il numero di punti d'accesso necessari si fa

riferimento al valore più elevato (abitanti o occupati). Nel caso della regione urbana dell'agglomerato di Bellinzona il valore più elevato è quello relativo al numero di abitanti. Per far sì che sia disponibile almeno un punto d'accesso ogni 15 000 abitanti, sono necessari quattro punti d'accesso con servizio. Secondo l'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO, per punto d'accesso con servizio s'intendono sia gli uffici postali che le agenzie, quindi non solo gli uffici postali. Attualmente (stato: 1° settembre 2019), nella regione urbana dell'agglomerato di Bellinzona, la Posta offre 13 punti d'accesso con servizio (otto uffici postali e cinque agenzie). Le prescrizioni dell'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO relative alle Città e agli agglomerati sono quindi rispettate (riguardo al metodo di calcolo, cfr. pagina 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: https://www.admin.ch/ch/i/gg/pc/documents/2968/OPO-Nuove-prescrizioni-in-materia-di-raggiungibilita_Rapporto-espl_it.pdf).

11. 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), 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 23 aprile 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

12. La PostCom verifica caso per caso, e nell'ottica delle caratteristiche regionali, se le condizioni generali di raggiungibilità prescritte dalla OPO sono soddisfatte, quali possibilità hanno gli abitanti del Comune per raggiungere gli uffici postali situati nelle vicinanze e come si presenta la situazione nel caso specifico: l'ufficio postale più facilmente raggiungibile da Claro è quello di Castione. Il viaggio in autobus dall'ufficio postale di Claro a quello di Castione, compresi i necessari tragitti a piedi, dura 15-17 minuti all'andata e 12-26 minuti al ritorno. Esiste anche un itinerario alternativo, con un tempo di percorrenza di 17-32 minuti per l'andata e di 11-29 minuti per il ritorno. Il viaggio per raggiungere l'ufficio postale di Bellinzona 5 San Paolo dura 15-16 minuti all'andata e 14-27 minuti al ritorno. Vi sono due collegamenti di autobus all'ora. Con tempi di viaggio di poco più lunghi, da Claro sono raggiungibili anche gli uffici postali di Bellinzona 1 e Biasca.
13. Il Cantone Ticino fa notare che nelle agenzie postali vengono offerti meno servizi rispetto agli uffici postali. In particolare, non sarebbe possibile effettuare versamenti in contanti e prelievi di importo superiore a 500 franchi (tale importo sarebbe inoltre garantito solamente se l'agenzia dispone di sufficiente liquidità). Inoltre, nelle agenzie postali, non sarebbe possibile ritirare precetti esecutivi. Le agenzie postali offrono un'ampia gamma di servizi: è possibile inviare lettere e pacchi in Svizzera e all'estero e ritirare invii con avvisi (ad eccezione di invii speciali quali gli atti esecutivi). Per compensare l'impossibilità di versamenti in contanti, i pagamenti possono essere effettuati come di consueto con la carta PostFinance o con una carta V PAY / Maestro di tutte le banche. Con la PostFinance Card è possibile prelevare contanti dal proprio conto. Dal settembre 2017, la Posta offre inoltre la possibilità di effettuare versamenti in contanti a domicilio in tutte le località che dispongono solo di agenzie postali. Dal 1° gennaio 2019 ciò è persino obbligatorio sul piano giuridico (art. 44 cpv. 1^{bis} OPO). Per poter usufruire di questo servizio sull'uscio di casa, ai clienti privati basta registrarsi una sola volta. In particolare le persone più anziane, che di giorno solitamente sono a

casa, possono beneficiare di tale offerta. La Posta prende regolarmente contatto con i clienti commerciali per concordare con loro soluzioni individuali. La Posta forma il personale delle agenzie e verifica regolarmente la qualità delle prestazioni fornite dalle agenzie. La prevista installazione di un banco di servizio aumenterà la discrezione per i clienti postali.

14. L'ufficio postale di Claro è aperto sette ore al giorno dal lunedì al venerdì e due ore il sabato. L'agenzia postale sarà ubicata presso lo Sportello della città nel quartiere di Claro, situato nell'ex Casa comunale. Qui le cittadine e i cittadini possono svolgere tutte le pratiche legate al controllo abitanti, alla richiesta di certificati, all'autenticazione della propria firma, nonché acquistare carte giornaliere FFS e ottenere informazioni generali riferite a tutti i servizi dell'amministrazione comunale. Lo Sportello di quartiere è aperto per un totale di 26.5 ore settimanali (lunedì dalle 9.30 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.30, da martedì a venerdì dalle 9.30 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.00). Il sabato lo Sportello di quartiere è chiuso. Dati questi orari di apertura, la popolazione attiva di Claro potrebbe avere difficoltà a ritirare invii con avvisi allo Sportello del quartiere. Nel dossier della Posta si afferma che il partner dell'agenzia, il Comune di Bellinzona, ha annunciato che, in caso di raccomandazione positiva della PostCom, è disposto a prolungare gli orari di apertura dello Sportello di quartiere nella misura necessaria all'adempimento dei nuovi compiti. Tuttavia, un orario di apertura più lungo verrebbe preso in considerazione solo dopo la decisione, in quanto comporterebbe un adeguamento delle risorse. La PostCom raccomanda alla Posta di insistere sul prolungamento degli orari di apertura, che devono essere fissati in modo tale che anche la clientela professionalmente attiva possa almeno ritirare presso l'agenzia postale gli invii con avvisi. In altre parole, l'agenzia postale deve rimanere aperta anche la sera, almeno in determinati giorni, e/o il sabato mattina.
15. Un altro svantaggio importante dell'agenzia postale designata rispetto all'ufficio postale attuale è l'accessibilità per le persone con disabilità motorie: l'ufficio postale è accessibile in piano, tuttavia la porta d'ingresso deve essere aperta manualmente. Per contro, lo Sportello di quartiere è accessibile solo superando tre scalini e la porta d'ingresso deve essere aperta manualmente. I tre scalini sono relativamente alti e il primo è molto stretto. Non è immaginabile che qualcuno, per esempio, possa appoggiarvi un deambulatore per poi sollevarlo sullo scalino successivo. La scala non è provvista di ringhiera e neanche di una tettoia che la ripari dalle intemperie. Infine, va segnalato il cordolo che separa il piazzale antistante l'edificio dalla strada. Vi è un'entrata di servizio con una rampa che porta al primo piano dell'edificio (sede del controllo abitanti). Tuttavia, lo Sportello di quartiere in cui dovrebbe essere installata l'agenzia postale si trova al piano terra dell'edificio. Nel gennaio 2020 il Comune di Bellinzona ha annunciato l'intenzione di costruire una rampa per l'ingresso principale dell'ex Casa comunale.
16. Ai sensi dell'articolo 14 capoverso 5 della legge sulle poste (LPO), la Posta assicura una rete capillare di punti di accesso in tutto il Paese che include:
 - a) una rete capillare di uffici postali e agenzie postali in tutto il territorio nazionale, che permetta di accedere alle prestazioni del servizio universale a tutti i gruppi della popolazione in tutte le regioni, a una distanza ragionevole;
 - b) buche delle lettere pubbliche in quantità sufficiente, ma almeno una per località;

Sia gli uffici postali che le agenzie sono considerati punti d'accesso con servizio. I servizi postali devono essere tali da risultare fruibili ai disabili a condizioni che, sotto il profilo qualitativo, quantitativo ed economico siano comparabili a quelle offerte ai non disabili. In particolare, i punti di accesso devono essere conformi alle esigenze dei clienti con disabilità motorie (art. 14 cpv. 7 lett. a LPO). È evidente che nel presente caso, se non vengono adottati ulteriori provvedimenti (ad es. costruzione di una rampa), ciò non si verifica: il dossier della Posta non illustra in che modo le persone con disabilità motorie costrette a fare uso di una sedia a rotelle o di un deambulatore possano entrare dall'ingresso principale in assenza di una rampa. In molti casi ciò non sarebbe possibile neanche con l'aiuto di terzi.

Dal dossier della Posta emerge che essa ha avuto contatti con altri possibili partner d'agenzia a Claro. Tuttavia, questi contatti non sembrano essere stati approfonditi. In ogni caso, dal dossier della Posta non risulta che essa abbia seriamente cercato a Claro un partner d'agenzia i cui locali fossero accessibili alle persone con disabilità motorie. A Claro vi sono diversi negozi (tra l'altro anche nello stesso edificio dove oggi si trova l'ufficio postale). La ricerca di un partner d'agenzia

con locali più adatti non sarebbe stata quindi impossibile. La PostCom può quindi emettere una raccomandazione favorevole per la trasformazione dell'ufficio postale di Claro in un'agenzia postale presso lo Sportello di quartiere nell'ex Casa comunale solo a condizione che l'agenzia sia accessibile alle persone con disabilità motorie fin dall'inizio dell'attività.

17. Il Municipio di Bellinzona contesta gli argomenti avanzati dalla Posta nella procedura di dialogo sostenendo che la comparazione tra l'ufficio postale di Claro e l'ufficio postale di Bellinzona 5 San Paolo è iniqua, in quanto i due uffici postali presenterebbero caratteristiche molto diverse. Claro avrebbe infatti una popolazione ridotta e disporrebbe di un minor numero di attori commerciali rispetto al centro di Bellinzona. Il confronto tra le due filiali non potrebbe quindi risultare altro che sfavorevole a quella di Claro. Inoltre, i dati presentati dalla Posta sui volumi di lettere, pacchi, versamenti e ritiro di invii coprirebbero solo una piccola parte dell'attività di un ufficio postale. Non sarebbero state fornite informazioni sugli altri servizi forniti dalla Posta. Non sarebbe inoltre chiaro se nei dati forniti siano incluse tutte le lettere o solo quelle fino a 50 g. Il Municipio di Bellinzona ritiene inoltre che la giustificazione data dalla Posta per la chiusura della filiale di Claro sia imprecisa. Da un lato, la Posta farebbe riferimento ai costi dell'intera rete postale e, dall'altro, a presunte perdite dell'ufficio postale di Claro, che però non sarebbero quantificate con dati concreti. Il conto annuale della Posta continuerebbe a registrare un utile elevato. Il Municipio di Bellinzona ritiene necessari ulteriori approfondimenti al riguardo.

La procedura di cui all'articolo 34 OPO è una procedura di conciliazione per la verifica delle chiusure e dei trasferimenti concretamente pianificati di uffici postali e agenzie postali, ma non una procedura per la formazione di una volontà politica. La definizione della procedura come procedura di conciliazione per chiusure o trasferimenti specifici di uffici postali e agenzie postali si ripercuote sul potere d'esame della PostCom in tale procedura (art. 34 cpv. 5 OPO):

«Una volta adita, la PostCom rivolge entro sei mesi una raccomandazione alla Posta. Nel far ciò, verifica se:

- a) la Posta si è attenuta a quanto previsto nel capoverso 1 [prescrizioni sulla procedura di dialogo];
- b) 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
- c) a decisione della Posta tiene conto delle caratteristiche regionali».

La verifica, ad esempio, della strategia di rete della Posta o di aspetti finanziari come la redditività dell'ufficio postale non sono possibili in base a queste disposizioni giuridiche. La PostCom, nelle procedure ai sensi dell'art. 34 OPO, non può inoltre tenere conto di considerazioni politiche generali, come ad esempio il fatto che non vi sia alcuna necessità economica di chiudere uffici postali poiché la Posta continua a generare elevati utili e che il deficit degli uffici postali sia più di tipo aritmetico che reale (cfr. punto III. 4 della raccomandazione 12/2018 del 30 agosto 2018 relativa all'ufficio postale di Wiedlisbach BE come pure punto III. 10 della raccomandazione 16/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Auvemier NE).

In sintesi

18. La Posta ha rispettato tutte le prescrizioni in materia di dialogo di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO e in materia di raggiungibilità di cui agli articoli 33 e 44 OPO. La PostCom raccomanda tuttavia alla Posta di procedere alla trasformazione dell'ufficio postale di Claro in un'agenzia postale presso lo Sportello di quartiere nell'ex Casa comunale solo quando sarà garantito l'accesso all'agenzia alle persone con disabilità motorie.

IV. Raccomandazione

La decisione della Posta è in accordo con le condizioni quadro legislative a condizione che i locali dell'agenzia postale siano accessibili alle persone con disabilità motorie.

- a) La PostCom raccomanda alla Posta di procedere alla trasformazione dell'ufficio postale di Claro in un'agenzia postale presso lo Sportello di quartiere nell'ex Casa comunale solo quando sarà garantito l'accesso all'agenzia alle persone con disabilità motorie.
- b) La PostCom raccomanda inoltre alla Posta di insistere sul prolungamento degli orari di apertura dell'agenzia postale, che devono essere fissati in modo tale che anche la clientela professionalmente attiva possa almeno ritirare presso l'agenzia postale gli invii con avvisi. In altre parole, l'agenzia postale deve rimanere aperta anche la sera in determinati giorni, e/o il sabato mattina.

Commissione federale delle poste PostCom



Géraldine Savary
Presidente



Michel Noguet
Responsabile del Segretariato specializzato

Invio a:

- Posta CH SA, Wankdorfallee 4, Casella postale, 3030 Berna
- Città di Bellinzona, Dicastero amministrazione generale, Servizi centrali, Servizio giuridico, Piazza Nosetto 5, 6500 Bellinzona
- 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 23 aprile 2020: «Sostituzione dell'ufficio postale di Claro (Comune di Bellinzona, TI) con un'agenzia»

Sostituzione dell'ufficio postale di Claro nel Comune di Bellinzona (TI) con un'agenzia: parere dell'UFCOM del 23 aprile 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^{bis} 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 di Claro (Comune di Bellinzona) 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^{bis} 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. È considerato l'accesso agli uffici postali autogestiti, al versamento e al pagamento in contanti al domicilio del cliente nonché il al servizio a domicilio. Pertanto le disposizioni dell'OPO (stato 1.1.2019) sono state rispettate.

Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM)

Annette Scherrer
Responsabile Sezione Posta

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