



## Raccomandazione n. 13/2021

del 27 agosto 2021

della Commissione federale delle poste PostCom

alla Posta CH SA

nella fattispecie

**Ufficio postale di Coldrerio TI**

Il 2 marzo 2021, la Posta ha notificato per iscritto al Comune di Coldrerio la sua decisione di chiudere l'ufficio postale di Coldrerio e di sostituirlo con un'agenzia postale, ancora da definire nel dettaglio. In data 17 marzo 2021, il Comune di Coldrerio si è rivolto alla PostCom, chiedendole di esaminare tale decisione. La PostCom ha trattato il dossier nella sua seduta del 27 agosto 2021.

### **I. La PostCom constata che**

1. nel caso in questione, si tratta della chiusura di un ufficio postale esistente ai sensi dell'articolo 34 dell'ordinanza sulle poste (OPO);
2. il Comune in cui è ubicato l'ufficio postale è un Comune interessato ai sensi dell'articolo 34 capoverso 3 OPO;
3. la richiesta di esame del Comune è stata presentata nella forma e nei termini dovuti.

Le condizioni per adire la PostCom sono quindi adempiute.

### **II. La PostCom ha verificato in particolare se**

1. prima della chiusura dell'ufficio postale, la Posta ha consultato le autorità dei Comuni interessati (art. 34 cpv. 1 e cpv. 5 lett. a OPO);
2. ha cercato una soluzione di comune accordo (art. 34 cpv. 1 e cpv. 5 lett. a OPO);
3. i criteri di raggiungibilità di cui all'articolo 33 capoversi 4 e 5<sup>bis</sup> e all'articolo 44 capoverso 1 OPO sono soddisfatti anche dopo l'attuazione della decisione della Posta (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 vi 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; le sue conclusioni vengono integrate nella procedura avviata dinanzi alla PostCom.

### **III. La PostCom esprime il seguente giudizio**

#### **Procedura di dialogo**

1. 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 ad adoperarsi per trovare una soluzione di comune accordo (art. 34 cpv. 1 OPO). Tra settembre 2020 e gennaio 2021 la Posta ha tenuto in tutto tre colloqui con il Comune di Coldrerio riguardo al futuro del servizio postale nel Comune.
2. Secondo prassi costante della PostCom, la Posta deve tenere un dialogo non solo con il Comune di ubicazione dell'ufficio postale in questione, ma anche con le autorità di tutti i Comuni interessati. Oltre al Comune di ubicazione, sono considerati interessati i Comuni che non dispongono di un proprio ufficio postale e i cui abitanti devono ritirare gli invii con avviso nell'ufficio postale in questione (cfr. Raccomandazione 5/2016 del 23 giugno 2016 relativa all'ufficio postale di Emmetten). Anche se l'ufficio postale oggetto d'esame non è il punto di ritiro di invii con avviso, un Comune può considerarsi interessato, a condizione che: non disponga di un proprio ufficio postale, l'ufficio postale esaminato sia l'ufficio più vicino e una parte importante della popolazione (e non solo singoli abitanti) di questo Comune effettui regolarmente (ossia non solo in casi eccezionali) operazioni postali nell'ufficio postale oggetto d'esame (cfr. Raccomandazione 12/2016 del 6 ottobre 2016 relativa all'ufficio postale di Niederwil AG [n. I. 2a] e Raccomandazione 2/2017 del 24 gennaio 2017 relativa all'ufficio postale di Crémines BE [n. 4]).
3. Eccezion fatta per il Comune di Balerna, dove è presente un'agenzia postale, tutti i Comuni limitrofi dispongono di un ufficio postale. Gli abitanti di Balerna ritirano gli invii speciali con avviso, quali ad esempio gli atti esecutivi, presso l'ufficio postale di Serfontana. Tutti gli altri invii con avviso possono essere ritirati presso l'agenzia postale di Balerna. La Posta ha rinunciato a proporre un dialogo alle autorità comunali di Balerna partendo dal presupposto che l'ufficio postale di Serfontana per gli abitanti di Balerna sia più vicino rispetto a quello di Coldrerio. Inoltre, l'ufficio postale di Serfontana si trova lungo un asse di traffico principale. È pertanto poco probabile che la popolazione di altri Comuni si serva regolarmente dell'ufficio postale di Coldrerio.
4. Il Comune di Balerna ha una superficie di 2,5 km<sup>2</sup> e confina con quello di Coldrerio. Consultando le cartine di questi due Comuni non si può escludere che, per una parte degli abitanti di Balerna, l'ufficio postale di Coldrerio sia più vicino di quello di Serfontana. Quest'ultimo si trova in un centro commerciale. È ipotizzabile che le persone che non desiderano effettuare operazioni postali in un centro commerciale, e che vivono più vicino a Coldrerio, si rechino regolarmente nell'ufficio postale di questo Comune. Poiché, tuttavia, nel presente caso la raccomandazione negativa è dettata da altri motivi, si può prescindere dal verificare se la Posta, in merito alla necessità di tenere un dialogo con le autorità dei Comuni interessati, abbia soddisfatto le prescrizioni di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO.

#### **Decisione della Posta del 2 marzo 2021**

5. Con decisione del 2 marzo 2021 la Posta ha comunicato al Comune di Coldrerio di voler chiudere l'ufficio postale. Come soluzione alternativa la Posta ha proposto l'apertura di un'agenzia postale, senza peraltro designare un partner concreto nella sua decisione. Come ubicazione per l'agenzia postale, la Posta ha proposto il nuovo quartiere intergenerazionale. D'intesa con le autorità comunali, ha previsto di scegliere un partner tra coloro che troveranno spazio nel nuovo «Parco San Rocco» di Coldrerio, ad esempio la cancelleria comunale, un negozio o una casa anziani (*«Dopo aver ancora una volta analizzato accuratamente le alternative e gli argomenti addotti, vi inoltriamo*

*con il presente scritto la decisione ufficiale della Posta, volta all'introduzione di una filiale in partenariato con banco di servizio in sostituzione dell'attuale filiale di Coldrerio. L'ubicazione della nuova soluzione sarà nel nuovo quartiere intergenerazionale, ed il partner sarà valutato in accordo con le autorità comunali, a scelta fra le attività che troveranno in futuro spazio nel nuovo "Parco San Rocco" di Coldrerio, ossia cancelleria comunale, negozio o casa anziani.»).* Il quartiere intergenerazionale è in fase di realizzazione. In altre parole, attualmente il partner dell'agenzia postale non è ancora stato scelto ma verrà designato in un secondo tempo.

6. La procedura secondo l'articolo 34 capoverso 1 OPO si applica non soltanto nel caso della chiusura o del trasferimento di un ufficio postale, bensì anche nel caso della chiusura o del trasferimento di un'agenzia postale. Se cambia il partner d'agenzia, la posta è nuovamente tenuta a consultare le autorità dei Comuni interessati (art. 34 cpv. 1 OPO). Alle condizioni enunciate nell'articolo 34 capoverso 3 OPO, le autorità cantonali, hanno dal canto loro la possibilità di rivolgersi alla PostCom per chiedere una verifica della decisione della Posta e l'emanazione di una raccomandazione. Nella prassi applicata sinora dalla PostCom il partner d'agenzia doveva essere noto nel momento in cui la Posta comunica la propria decisione (n. III. 7 della Raccomandazione 19/2017 del 5 ottobre 2017 relativa all'ufficio postale di Balerna TI e n. III. 2 della Raccomandazione 7/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Martigny 2 Bourg VS). Nel caso di Balerna il partner dell'agenzia non era stato designato ufficialmente nella decisione della Posta. Diversamente dal caso di Coldrerio, in quello di Balerna il partner dell'agenzia era però stato designato e presentato nel dossier della Posta. Nel quadro della presa di posizione relativa al dossier della Posta e di un'udienza di conciliazione, le autorità comunali hanno potuto esprimersi riguardo alla scelta del partner. La lacuna nella decisione è così stata colmata nel corso della procedura dinanzi alla PostCom; il Consiglio comunale di Balerna ha potuto esprimersi due volte riguardo alla scelta del partner, opportunità che tuttavia non ha voluto cogliere.
7. L'articolo 34 capoverso 5 OPO stabilisce quali verifiche devono essere effettuate dalla PostCom in vista dell'emanazione di una raccomandazione. Deve verificare se:
  - la Posta si è attenuta a quanto previsto nell'articolo 34 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
  - se la decisione della Posta tiene conto delle caratteristiche regionali.
8. Per principio la scelta del partner d'agenzia rientra nelle competenze della Posta. Soltanto se nel designare il partner non sono state prese in considerazione in misura sufficiente le caratteristiche regionali, la PostCom si ritiene competente per emanare una raccomandazione riguardo alla scelta del partner (n. III. 25 della Raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 relativa all'ufficio postale di Perly GE). In due casi la PostCom si è finora espressa contro la chiusura di un ufficio postale a causa del partner d'agenzia proposto (Raccomandazione 6/2018 del 23 marzo 2018 relativa all'ufficio postale di Castagnola TI e Raccomandazione 20/2020 del 27 agosto 2020 relativa all'ufficio postale di Fribourg 2 Bourg FR). In numerosi casi la PostCom ha proposto alla Posta di adottare misure volte a garantire l'accessibilità all'agenzia postale alle persone a mobilità ridotta (Raccomandazione 14/2018 del 4 ottobre 2018 relativa all'ufficio postale di Sorengo TI, Raccomandazione 4/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Claro, Raccomandazione 5/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Camorino TI). In altri casi, la PostCom ha raccomandato alla Posta di adottare congrue misure volte a garantire la confidenzialità (Raccomandazione 17/2018 del 6 dicembre 2018 relativa all'ufficio postale di Roche VD) o di estendere/adattare gli orari di apertura dell'agenzia postale in particolare con riguardo ai clienti attivi professionalmente (Raccomandazione 4/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Claro, Raccomandazione 5/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Camorino TI).
9. Simili verifiche possono svolgersi soltanto se il partner d'agenzia è noto nel momento in cui la PostCom rilascia la propria raccomandazione. I tre partner d'agenzia presentati nel dossier al momento non si trovano ancora sul sito in questione. Le indicazioni fornite dalla Posta in relazione agli orari di apertura o ai parcheggi possono ancora cambiare nella futura struttura prevista nel quartiere intergenerazionale. Anche l'adeguatezza dei locali previsti per l'agenzia, in particolare nell'ottica

della discrezionalità e dell'accessibilità per le persone a mobilità ridotta, attualmente non può essere valutata nel dettaglio. Nella decisione del 2 marzo 2021, i tre potenziali partner d'agenzia presentati nel dossier sono peraltro citati solo a titolo d'esempio dalla Posta. Stando alla formulazione aperta usata nella decisione, in un secondo momento la Posta potrebbe optare per altri partner d'agenzia, non citati nel dossier.

Se al momento attuale volesse emanare una raccomandazione, per valutare il partner d'agenzia nell'ottica delle caratteristiche regionali la PostCom dovrebbe quindi basarsi unicamente sulle indicazioni fornite dalla Posta in relazione a questi progetti. Non è sicuro che tali progetti verranno effettivamente realizzati così come descritti nel dossier. Se la PostCom emanasse attualmente una raccomandazione, non sarebbe chiaro se essa varrebbe anche nel caso i progetti non venissero realizzati così come descritti nel dossier della Posta. Inoltre non sarebbe chiaro se le autorità comunali potrebbero nuovamente adire la PostCom in un secondo momento, nel caso non riuscissero a trovare un'intesa con la Posta riguardo alla realizzazione dell'agenzia.

10. La procedura secondo l'articolo 34 OPO comprende due fasi: dapprima vi è un dialogo tra la Posta e le autorità dei Comuni interessati (art. 34 cpv. 1 OPO). Tale dialogo serve a trovare una soluzione consensuale tra la Posta e le autorità comunali interessate. Qualora dal dialogo emerga una soluzione di comune accordo, la Posta comunica la propria decisione ai Comuni interessati. Entro 30 giorni dalla notificazione della decisione della Posta, le autorità di tali Comuni possono adire la PostCom (art. 34 cpv. 3 OPO). A questo punto prende avvio la seconda fase della procedura, ossia la conciliazione dinanzi alla PostCom. L'obiettivo di tale procedura è l'emanazione di una raccomandazione all'attenzione della Posta. Tenendo conto della raccomandazione della PostCom, la Posta decide in via definitiva se chiudere o trasferire l'ufficio o l'agenzia postale in questione (art. 34 cpv. 8 OPO). Questa procedura in due fasi, relativa al trasferimento o alla chiusura di un ufficio postale, è stata introdotta nel 2004 (art. 7 dell'ordinanza del 26 novembre 2003 sulle poste, OPO, in vigore dal 1° gennaio 2004). In precedenza non esisteva una simile procedura. L'introduzione di un iter strutturato per la chiusura o il trasferimento di un ufficio postale o, oggi, anche di un'agenzia postale, è la novità fondamentale del nuovo diritto rispetto a quello precedente. La chiusura o il trasferimento di un ufficio e di un'agenzia postale viene così in un certo senso formalizzato dal diritto per poter tenere conto delle esigenze delle autorità dei Comuni interessati. Il mancato rispetto delle strutture di questa procedura, o la loro commistione, condurrebbe a una minore formalizzazione della procedura secondo l'articolo 34 OPO. Se la Posta, a sua discrezione, potesse notificare alle autorità comunali delle «decisioni parziali», a seguito delle quali la PostCom emanerebbe una raccomandazione, la Commissione non effettuerebbe più che una parte della verifica secondo l'articolo 34 capoverso 5. Questo allentamento delle strutture procedurali non è conforme né al testo né al senso e alle finalità dell'articolo 34 OPO.

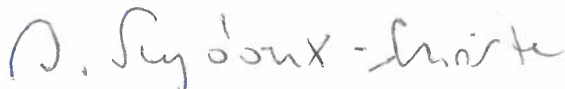
11. Nel presente caso, il Municipio di Coldrerio sembra essere d'accordo con il modo di procedere della Posta per quanto riguarda la destinazione della futura agenzia postale. Il Comune di Coldrerio, tuttavia, chiede che la PostCom rilasci dapprima una raccomandazione circa l'ammissibilità della chiusura dell'ufficio postale. Qualora la PostCom ne confermi l'ammissibilità, il Comune si dichiara disposto a partecipare alla selezione del partner d'agenzia. In un altro caso anche il Comune di Martigny VS, nel quadro della procedura di dialogo con la Posta, aveva espresso l'auspicio che la PostCom esprima un parere sull'ammissibilità della chiusura dell'ufficio postale prima di avviare la discussione sul partner d'agenzia (Raccomandazione 7/2020 del 7 maggio 2020 relativa all'ufficio postale di Martigny 2 Bourg VS).

La PostCom comprende l'auspicio espresso dalle autorità comunali riguardo a una verifica preventiva dell'ammissibilità giuridica della chiusura dell'ufficio postale. Fa tuttavia presente che tale verifica non può prescindere dalla soluzione alternativa per la quale si opta nel caso concreto. Va inoltre osservato che l'emanazione di raccomandazioni relative a decisioni parziali della Posta, o di prese di posizione prima che la Posta notifichi la propria decisione, comporterebbe una notevole insicurezza giuridica.

#### IV. Raccomandazione

La decisione della Posta del 2 marzo 2021 non soddisfa i requisiti dell'articolo 34 capoverso 1 OPO. La PostCom non può emanare una raccomandazione positiva riguardo alla chiusura dell'ufficio postale di Coldrerio con la soluzione alternativa proposta, ossia la sua sostituzione con un'agenzia postale da definire soltanto in un secondo momento. La PostCom raccomanda pertanto alla Posta di rinunciare alla chiusura dell'ufficio postale di Coldrerio e alla soluzione alternativa non ancora definita, e di riprendere invece il dialogo con le autorità comunali di Coldrerio. Inoltre raccomanda alla Posta di notificare una nuova decisione al Comune di Coldrerio soltanto quando sarà stata definita concretamente la soluzione alternativa, e solo se non sarà stato possibile trovare un accordo.

Commissione federale delle poste PostCom



Anne Seydoux-Christe  
Presidente



Michel Noguét  
Responsabile del Segretariato specializzato

#### Invio a:

- Posta CH SA, Wankdorfallee 4, Casella postale, 3030 Berna
- Municipio di Coldrerio, Via P.F. Mola 17, 6877 Coldrerio
- Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM), Sezione Posta, Zukunftstrasse 44, Casella postale, 2501 Bienne
- Repubblica e Cantone Ticino, Consiglio di Stato, Piazza Governo 6, Casella postale 2170, 6501 Bellinzona