



## Raccomandazione n. 11/2021

del 16 giugno 2021

della Commissione federale delle poste PostCom

alla Posta CH SA

nella fattispecie

**Ufficio postale di Melide TI**

Il 21 ottobre 2020, la Posta ha notificato per iscritto al Comune di Melide la sua decisione di chiudere l'ufficio postale di Melide e di sostituirlo con un'agenzia postale. In data 19 novembre 2020, il Comune di Melide ha chiesto alla PostCom di esaminare tale decisione. La PostCom ha trattato il dossier nella sua seduta del 16 giugno 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 ha soddisfatto in modo sufficiente le esigenze dei clienti con disabilità motorie (art. 14 cpv. 7 lett. a LPO);
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 Melide, la Posta ha preparato un dossier all'attenzione della PostCom. Il Comune di Melide 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 13 gennaio 2021 il Cantone Ticino sostiene il Comune di Melide e raccomanda di usare accortezza nel modo di procedere. Il Cantone sottolinea che le agenzie postali e il servizio a domicilio offrono meno prestazioni rispetto agli uffici postali e 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 espresse dalla popolazione locale.
2. 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 incaricata di preparare una modifica della legge. Per la Posta è tuttavia 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.

### **Procedura di dialogo**

3. 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). La Posta ha tenuto in tutto tre discussioni con il Comune di Melide tra marzo 2018 e giugno 2020 riguardo al futuro del servizio postale a Melide. La trasformazione dell'ufficio postale di Melide influisce anche sui Comuni di Morcote e Vico Morcote. Il 18 settembre 2020, la Posta ha informato questi Comuni della prevista trasformazione dell'ufficio postale di Melide in agenzia postale, proponendo un incontro. Nella sua lettera del 29 settembre 2020, il Comune di Morcote si è opposto alla trasformazione dell'ufficio postale di Melide in agenzia postale. Tuttavia, i Comuni non hanno richiesto un incontro con la Posta. Si rileva quindi che la Posta ha rispettato tutte le prescrizioni in materia di dialogo di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO.
4. A sostegno dell'ufficio postale di Melide è stata presentata una petizione con circa 800 firme. Inoltre, i consiglieri comunali hanno presentato diverse interpellanze.

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

5. L'OPO prescrive che in ogni regione di pianificazione debba essere presente almeno un ufficio postale. Nella regione di pianificazione 2104 (Luganese), dopo la trasformazione degli uffici postali di Melide, Bironico, Figino e Canobbio in agenzia postale, e la prevista chiusura dell'ufficio postale di Savosa con un servizio a domicilio come soluzione sostitutiva, saranno presenti 24 uffici postali e 26 agenzie postali (compresa quella di Melide). A questi si aggiungono tre automatici My Post 24, dieci punti PickPost e un punto vendita per clienti commerciali (situazione al 1° gennaio 2021).

6. 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. Il valore provvisorio calcolato a fine 2020 dalla Posta per il Cantone Ticino relativo alla raggiungibilità di uffici e agenzie postali ammonta al 98,55 per cento. La prescrizione di cui all'articolo 33 capoverso 4 OPO è pertanto soddisfatta.
7. 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. 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). Il Comune di Melide è considerato un Comune della cintura dell'agglomerato secondo la definizione dell'Ufficio federale di statistica. Il criterio di densità per le città e gli agglomerati in questo caso non trova quindi applicazione.
8. 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 4 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**

9. Il municipio di Melide sostiene che la decisione della Posta di chiudere l'ufficio postale di Melide non sia una strategia aziendale convincente. Nel Comune di Melide vi è una grande richiesta di servizi postali. Il consiglio comunale sottolinea la posizione favorevole dal punto di vista della viabilità e la buona accessibilità del Comune di Melide con i trasporti pubblici, le numerose aziende locali, l'attraente offerta turistica e i quasi 2000 abitanti del Comune. D'altra parte, a due chilometri di distanza, verrebbe mantenuta una filiale in un Comune come quello di Bissone, con circa 900 abitanti. Il consiglio comunale ritiene che la decisione della Posta di chiudere l'ufficio postale di Melide, ma di mantenere quello di Bissone, sia poco comprensibile sotto il profilo strategico e operativo. La decisione di chiudere l'ufficio postale di Melide è controversa anche in considerazione dei locali spaziosi e centrali dell'ufficio postale, con molti parcheggi nelle vicinanze.

La Posta sostiene che l'ufficio postale di Bissone si trova in un luogo facilmente accessibile ai clienti della regione, sia da sud che da nord. Dispone di un numero sufficiente di parcheggi e di un collegamento autostradale nelle immediate vicinanze. L'ufficio postale, rinnovato negli ultimi anni, è ora una filiale moderna e pratica. Nell'ufficio postale di Melide, invece, c'è molto spazio inutilizzato in seguito all'esternalizzazione del servizio di recapito. Secondo la Posta, nei prossimi anni si renderebbe necessaria una ristrutturazione. Inoltre, l'ufficio postale di Melide si trova in una posizione sfavorevole, lungo la strada per Morcote.

10. Lo sviluppo della rete di filiali è in linea di principio di competenza della Posta (art. 14 cpv. 5 LPO). L'OPO stabilisce che la Posta deve garantire almeno un ufficio postale per ogni regione di pianificazione territoriale (art. 33 cpv. 2 OPO). Per quanto riguarda gli altri requisiti della rete di filiali, le agenzie postali sono equiparate agli uffici postali (vale a dire per il calcolo dell'accessibilità dei punti di accesso serviti secondo l'art. 33 cpv. 4 OPO e per il criterio di densità delle aree urbane e degli agglomerati secondo l'art. 33 cpv. 5<sup>bis</sup> OPO). Ciò significa che la Posta può adempiere alle prescrizioni in materia di punti di accesso con servizio anche solo tramite le agenzie postali. Il diritto accorda alla Posta un ampio margine di discrezionalità per quanto riguarda la struttura della rete di filiali. Conformemente all'articolo 34 capoverso 5 lettera c OPO, la PostCom ha la possibilità di verificare se la Posta abbia tenuto sufficientemente conto delle caratteristiche regionali. Secondo 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)) possono essere considerate caratteristiche regionali «per esempio, il numero di collegamenti giornalieri dei trasporti pubblici o la durata del disbrigo di un servizio postale». Una competenza generale della PostCom basata sul criterio delle caratteristiche regionali non basta a determinare ai sensi dell'articolo 33 capoverso 5 lettera c OPO una restrizione del margine di discrezionalità legale di cui la Posta dispone per strutturare la propria rete di filiali ai sensi dell'articolo 33 capoversi 2, 4 e 5 bis OPO. La PostCom parte quindi dal presupposto che travalicherebbe le sue competenze giuridiche se volesse sostituire la propria discrezionalità a quella della Posta e se valutasse la strategia di esercizio della Posta in qualità di autorità di regolazione invece della Posta (cfr. anche punto III 7 della Raccomandazione 21/2020 dell'8 ottobre 2020 relativo all'ufficio postale Scherzingen). La PostCom può raccomandare alla Posta di effettuare una correzione soltanto se quest'ultima manifestamente non tiene conto delle caratteristiche regionali. La Posta gestisce una fitta rete di punti di accesso serviti nella regione: l'ufficio postale di Bissone si trova a 1,8 km, l'ufficio postale di Lugano 2 Paradiso a 5,4 km, l'ufficio postale di Lugano 1 a 7,9 km e l'ufficio postale di Mendrisio Stazione a 12,6 km. L'ufficio postale di Melide sarà sostituito da un'agenzia postale: nel Comune verrà quindi mantenuto un punto di accesso servito. Pertanto, la Posta ha tenuto sufficientemente conto delle caratteristiche regionali nella pianificazione della rete di filiali.
11. Il municipio di Melide fa notare che non dispone di dati sulla redditività dei due uffici postali di Bissone e Melide.
- Nella prassi, è proprio la mancanza di redditività di un ufficio postale a spingere regolarmente la Posta a farne oggetto di verifica. Per questo motivo, le autorità comunali auspicherebbero perlomeno di poter capire i dati rilevati dalla Posta in relazione alla situazione finanziaria dell'ufficio postale e all'utilizzo dell'ufficio postale comparato ad altri punti d'accesso nella stessa regione, o addirittura di ricevere, come prova, la relativa documentazione. 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 alle autorità comunali, 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 all'utilizzo dell'ufficio postale può rendere comprensibile alle autorità comunali la necessità di intervento fatta valere dalla Posta.
- Neanche la PostCom può verificare la redditività dell'ufficio postale nella procedura di cui all'articolo 34 capoverso 5 OPO. La PostCom non può controllare liberamente le decisioni della Posta, bensì solo sulla base di determinati criteri. Conformemente all'articolo 34 capoverso 5 OPO, per emanare la sua raccomandazione la PostCom esamina 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

- la decisione della Posta tiene conto delle caratteristiche regionali.

12. Il municipio critica il fatto che la Posta, nonostante ripetute sollecitazioni, non ha voluto fornire informazioni sui suoi piani per i locali dell'ufficio postale. La Posta ha subordinato la fornitura di queste informazioni al completamento del processo di trasformazione. Il consiglio comunale era intenzionato a indagare se i servizi postali avrebbero potuto essere forniti da un'agenzia postale nei locali attuali dell'ufficio postale. A tal fine, i locali dovevano essere acquistati e messi a disposizione del partner più adatto per la fornitura di servizi postali. A detta del Comune, i locali dell'ufficio postale sono infatti meglio situati rispetto all'agenzia postale designata. Tuttavia, la Posta non ha mai considerato questa possibilità. A giudizio del consiglio comunale di Melide, la Posta non ha quindi fatto tutto il possibile per raggiungere una soluzione di comune accordo. Il consiglio comunale ha tuttavia aggiunto di essere ancora disposto a cercare una soluzione comune con la Posta per implementare una qualsiasi forma di servizio postale negli attuali locali dell'ufficio postale di Melide.

Nel suo dossier, la Posta dichiara di aver esaminato la possibilità di creare un'agenzia postale nei locali dell'attuale ufficio postale. Tuttavia, non ha trovato nessuna impresa interessata a rilevare il locale. Inoltre, il locale commerciale del partner dell'agenzia è situato in un luogo strategico e ben frequentato, dove si possono fare anche fare gli acquisti quotidiani. L'agenzia postale è facilmente accessibile con i trasporti pubblici e privati e dispone di due parcheggi. Ulteriori parcheggi sono disponibili a una certa distanza.

A giudizio di PostCom, nella scelta di un partner d'agenzia la Posta deve prestare attenzione alla sostenibilità della soluzione «agenzia postale». Il modo migliore per raggiungere questo obiettivo è la scelta di un'azienda ben integrata nella comunità locale. Sarebbe controproducente se la Posta facesse pressione su una simile azienda per trasferirsi in uno spazio commerciale troppo grande, e, di conseguenza, troppo caro. Ciò è tanto più vero se, come nella fattispecie, la Posta considera ottimale l'ubicazione dei locali commerciali del partner d'agenzia. L'agenzia postale designata si trova a circa 300 metri dall'attuale ufficio postale. Nel decidere in merito ai servizi postali da erogare nel Comune di Melide, la Posta non era tenuta a temporeggiare e a cercare, nonostante tutto, di implementare un'agenzia postale nei locali dell'ufficio postale.

13. 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. Per questo motivo 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. Il tempo necessario per il viaggio viene sempre calcolato a partire dall'ufficio postale del Comune interessato.
14. L'ufficio postale di Bissone si trova a 1,8 km dall'ufficio postale di Melide. Con i mezzi pubblici, il tempo di percorrenza tra l'ufficio postale di Melide (fermata Melide, Piazza Moretti o Melide Stazione) e l'ufficio postale di Bissone (fermata Bissone, Autostrada), è di circa 10-15 minuti compreso il tratto a piedi. Durante la settimana vi sono tre collegamenti ogni ora durante l'orario di apertura dell'ufficio postale di Bissone. In automobile, il tragitto dura circa tre minuti. L'ufficio postale di Lugano 2 Paradiso si trova a 5,4 km dall'ufficio postale di Melide. Con i trasporti pubblici il tempo di percorrenza, incluso il tratto a piedi, è di 15-17 minuti. In automobile, il tragitto dura circa dieci minuti. Nelle vicinanze si trovano anche l'ufficio postale di Lugano 1, a 7,9 km, e l'ufficio postale di Mendrisio Stazione, a 12,6 km. Gli uffici postali di Lugano 1 e Mendrisio Stazione sono raggiungibili a piedi e con i mezzi pubblici con un tempo di percorrenza di circa 20 minuti (calcolato dall'ufficio postale di Melide). Ogni ora vi è un collegamento diretto con l'autobus per l'ufficio postale di Lugano 1 e tre collegamenti ferroviari per l'ufficio postale di Mendrisio Stazione.
15. Tuttavia, gli abitanti di Melide dovranno recarsi negli uffici postali limitrofi solo in casi eccezionali dal momento che a Melide è prevista un'agenzia postale. Le agenzie postali offrono un'ampia gamma di servizi, specialmente quelli per cui nella pratica vi è la maggiore domanda: presso l'agenzia postale si potranno consegnare lettere e pacchi per la Svizzera e l'estero e si potranno ritirare gli invii speciali con avviso (ad eccezione di invii speciali più rari come i precetti esecutivi, che in futuro andranno ritirati presso l'ufficio postale di Bissone). L'invio di lettere non indirizzate o con affrancatura PP sopra le 350 unità è possibile anche nelle agenzie postali nei limiti dello spazio disponibile. 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.

La Posta prende regolarmente contatto con i clienti commerciali per concordare con loro soluzioni ad hoc. L'agenzia postale offrirà inoltre orari di apertura simili a quelli dell'ufficio postale (38,5 ore contro 43 ore alla settimana).

Il servizio più importante che le agenzie postali non offrono è il pagamento in contanti. In zone in cui vi è unicamente un'agenzia postale, la Posta offre il servizio di pagamento in contanti al domicilio del cliente o in un altro modo appropriato (art. 44 cpv. 1<sup>bis</sup> OPO). Per poter usufruire di questo servizio da casa, sia i clienti privati che quelli commerciali devono registrarsi solo una volta. Oltre al servizio del pagamento in contanti, la Posta offre anche quello dei versamenti in contanti al domicilio. In particolare le persone a mobilità ridotta, che di giorno solitamente sono a casa, possono beneficiare di tale offerta.

16. Il municipio teme che l'agenzia postale comporti una riduzione dei servizi per i clienti commerciali. Le soluzioni individuali per i clienti commerciali sono necessarie in particolare quando si tratta di invii di massa che superano le capacità delle agenzie postali. Le soluzioni individuali concordate dalla Posta con i suoi clienti commerciali in alcuni casi possono effettivamente comportare notevoli costi aggiuntivi per questi clienti. Tuttavia, dato che l'ufficio postale di Bissone si trova a circa 2 km di distanza e può essere raggiunto in auto in meno di cinque minuti, appare lecito pretendere che i clienti commerciali portino gli invii di massa all'ufficio postale di Bissone anziché a quello di Melide se tali invii non possono essere imbucati presso l'agenzia postale.

#### **Giudizio sintetico**

17. La PostCom riconosce e rispetta il grande impegno profuso dal consiglio comunale e dalla popolazione di Melide a favore dell'ufficio postale. Tuttavia, con la trasformazione dell'ufficio postale di Melide in agenzia postale, la Posta soddisfa tutti i requisiti legali di cui agli articoli 33 e 34 LPO. Nella regione vi sarà anche in futuro una fitta rete di Uffici postali. Inoltre, con l'agenzia postale, a Melide viene mantenuto un punto di accesso servito. La PostCom ritiene dunque che la decisione della Posta non sia contestabile.

#### **IV. Raccomandazione**

La decisione della Posta è conforme alle condizioni quadro giuridiche e permetterà anche in futuro la fornitura di un servizio postale universale di buona qualità nella regione in questione. La PostCom ritiene dunque che tale decisione non sia contestabile.

Commissione federale delle poste PostCom



Anne Seydoux-Christe  
Presidente



Michel Noguet  
Responsabile del Segretariato specializzato

#### Invio a:

- Posta CH SA, Wankdorffallee 4, Casella postale, 3030 Berna
- Comune di Melide, Municipio, Via S. Franscini 6, 6815 Melide
- Ufficio federale delle comunicazioni, Sezione Posta, Zukunftstrasse 44, Casella postale, 2501 Bienne
- Repubblica e Cantone Ticino, Consiglio di Stato, Piazza Governo 6, Casella postale 2170, 6501 Bellinzona

#### Allegato

Parere dell'UFCOM del 4 giugno 2021 «Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Melide (TI) con un'agenzia»



## Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Melide (TI) con un'agenzia: parere dell'UFCOM del 4 giugno 2021

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 Melide 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 2020 indicano che nel Cantone Ticino le prestazioni del settore dei pagamenti in contanti erano raggiungibili nell'arco di 20 minuti per il 99.3 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 al servizio a domicilio. Pertanto le disposizioni dell'OPO (stato 1.1.2019) sono state rispettate.

Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM)

Digital signiert von Scherrer Annette  
DMV6Y1  
2021-06-04 (mit Zeitstempel)  
Annette Scherrer  
Responsabile Sezione Posta

Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM  
Rue de l'Avenir 44, 2501 Bienne  
Tel. +41 58 460 56 74  
tp-secretariat@bakom.admin.ch  
www.ufcom.admin.ch