



Raccomandazione n. 12/2021

del 27 agosto 2021

della Commissione federale delle poste PostCom

alla Posta CH SA

nella fattispecie

Ufficio postale di Savosa TI

Il 1° ottobre 2020, la Posta ha notificato per iscritto al Comune di Savosa la sua decisione di chiuderne l'ufficio postale, sostituendolo con il servizio a domicilio. In data 30 ottobre 2020, il Comune di Savosa ha chiesto alla PostCom 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^{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 Savosa, la Posta ha preparato un dossier all'attenzione della PostCom. Il Consiglio comunale di Savosa 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. Nella sua presa di posizione del 13 gennaio 2021, il Consiglio di Stato del Canton Ticino sostiene il Comune di Savosa. 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, e afferma che la Posta dovrebbe garantire il servizio pubblico sia nei centri che nelle regioni periferiche. Riferendosi all'iniziativa del Cantone del Giura (17.314) e a ulteriori interventi parlamentari pendenti, il Consiglio di Stato 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. Il mantenimento dell'ufficio postale di Savosa sarebbe ancora più importante dal momento che numerosi uffici postali della Collina Nord (Porza, Vezia, Origgio, Cureglia, Canobbio e Comano) sono già stati trasformati in agenzie postali. Il nuovo ufficio postale di Massagno dovrebbe coprire un bacino di utenza di più di 21 000 abitanti. La prescrizione dell'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO non sarebbe quindi più soddisfatta (cfr. punto 13 qui di seguito). Anche il Consiglio comunale di Savosa fa riferimento nella sua domanda all'iniziativa cantonale del Cantone del Giura.
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.
3. Il Consiglio comunale di Savosa ha beneficiato di un ampio sostegno da parte della popolazione per il suo impegno a favore del mantenimento dell'ufficio postale di Savosa. Nel quadro di una petizione sono state raccolte 2700 firme. Secondo il Consiglio comunale di Savosa, circa un terzo delle firme proveniva dai residenti del Comune di Savosa, un terzo da residenti dei Comuni limitrofi e un terzo da residenti della Collina Nord.
4. 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.

Nella sua raccomandazione la PostCom non può tenere conto di altri punti, come ad esempio di considerazioni concernenti il mandato relativo al servizio universale della Posta o la suddivisione della rete di uffici postali fra quelli in perdita e quelli redditizi, l'organizzazione del recapito degli invii nella regione, le condizioni di proprietà dell'edificio nel quale si trova l'ufficio postale, le previsioni relative alla procedura di autorizzazione edilizia per l'ubicazione dell'ufficio postale di Massagno.

Procedura di dialogo

5. 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 due discussioni con il Comune di Savosa tra dicembre 2017 e febbraio 2020 riguardo al futuro del servizio postale a Savosa. In questo periodo vi è stato uno scambio di corrispondenza tra le due parti.

La trasformazione dell'ufficio postale di Savosa riguarda anche i Comuni di Porza, Cureglia, Vezia e Comano. Il 18 settembre 2020, la Posta ha informato questi Comuni della prevista chiusura dell'ufficio postale di Savosa, proponendo un incontro. Le autorità di questi Comuni non hanno risposto all'offerta di dialogo della Posta. Si rileva quindi che la Posta ha rispettato tutte le prescrizioni in materia di dialogo di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO.

6. Il Consiglio comunale di Savosa ritiene che la Posta avrebbe dovuto tenere un incontro informativo pubblico prima di decidere di chiudere l'ufficio postale di Savosa, e che la chiusura dell'ufficio postale di Savosa non possa essere decisa senza coinvolgere i cittadini interessati.

Secondo l'articolo 34 OPO, l'inclusione della popolazione nella procedura non è prevista. Secondo l'articolo 34 capoverso 1 OPO, la Posta deve consultare le autorità dei Comuni interessati e cercare con loro una soluzione di comune accordo. La Posta non ha pertanto commesso alcun errore procedurale.

Tuttavia, nel suo fascicolo, la Posta ha annunciato di voler organizzare un incontro informativo per la popolazione di Savosa non appena la nuova soluzione sarà definitiva. Allora la popolazione potrà informarsi correttamente e in modo esaustivo sulla nuova organizzazione dei servizi postali a Savosa e Massagno, nonché in generale sulla nuova strategia aziendale della Posta.

7. Il Consiglio comunale afferma di essersi adoperato a favore del mantenimento dell'ufficio postale; la Posta tuttavia non sarebbe entrata in materia. In particolare, avrebbe esaminato solo molto superficialmente una proposta del Consiglio comunale per una diversa ubicazione dell'ufficio postale di Massagno in una posizione strategicamente molto favorevole sul territorio del Comune di Savosa. Inoltre, la Posta non avrebbe fornito alcuna informazione sulla situazione finanziaria dell'ufficio postale di Savosa. Il Consiglio comunale dubita della correttezza e della completezza delle informazioni fornite dalla Posta riguardo ai volumi dell'ufficio postale. Le informazioni sui volumi fornite dalla Posta si riferirebbero solo a una parte dell'attività postale e non ne rifletterebbero l'attività complessiva.

8. Come detto in precedenza, 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). La Posta è inoltre tenuta a considerare le proposte alternative delle autorità comunali.

Nell'ottobre 2019, il Consiglio comunale di Savosa ha proposto un'ubicazione alternativa per un ufficio postale sul territorio del Comune di Savosa. Secondo il Consiglio comunale di Savosa, un ufficio postale in questa ubicazione avrebbe permesso di fornire servizi postali per entrambi i Comuni di Savosa e Massagno. La Posta era intenzionata a esaminare tale proposta; tuttavia, visti i ritardi legati al lungo processo di accertamento, ha dovuto affrontare i problemi per la realizzazione del progetto di Massagno. In occasione della seconda riunione dell'8 febbraio 2020, la Posta ha dunque informato il Consiglio comunale di Savosa che la verifica dettagliata della proposta avanzata dall'autorità comunale sarebbe stata da compromettere la realizzazione del progetto nell'ubicazione del Comune di Massagno, ubicata vicino al confine comunale.

La Posta ha quindi rispettato tutte le prescrizioni in materia di dialogo con le autorità comunali e di ricerca di una soluzione di comune accordo di cui all'articolo 34 capoverso 1 OPO. Se si volesse obbligare la Posta a chiarire in dettaglio ogni proposta delle autorità comunali, con il rischio di compromettere un progetto globale, i requisiti della procedura di dialogo e il dovere di trovare una soluzione di comune accordo con le autorità comunali verrebbero esasperati. Nel caso in questione, la PostCom può in ogni caso comprendere che la Posta non abbia voluto assumersi il rischio legato al ritardo nelle tempistiche.

9. Nella prassi, è proprio la mancanza di redditività di un ufficio postale che spinge la Posta a farne oggetto di verifica. Per questo motivo, le autorità comunali auspiccherebbero 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, come afferma anche il Consiglio comunale di Savosa nella sua domanda, 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 al calo dell'utilizzo dell'ufficio postale può rendere comprensibile alle autorità comunali la necessità di intervento fatta valere dalla Posta. L'indicazione di questi volumi ai Comuni non ha tuttavia lo scopo di rivelare l'attività globale degli uffici postali o la loro situazione economica. Come già menzionato, la Posta non è tenuta a presentare tali dati. Nemmeno la PostCom può verificare la redditività dell'ufficio postale nell'ambito di una procedura ai sensi dell'articolo 34 OPO (cfr. punto 4 della presente raccomandazione), ragione per cui essa non entra nel merito degli argomenti presentati dal Comune a questo riguardo.

Prescrizioni in materia di raggiungibilità

10. 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 chiusura prevista dell'ufficio postale di Savosa, alla relativa sostituzione con un servizio a domicilio e alla trasformazione degli uffici postali di Bironico, Canobbio e Melide in agenzie postali, saranno presenti sul territorio 24 uffici postali e 26 agenzie postali (stato: 01.07.2021). A questi si aggiungono tre automatici My Post 24, dieci punti PickPost e un punto vendita per clienti commerciali.
11. 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.
12. 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^{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). Il Comune di Savosa è definito come Comune-nucleo dell'agglomerato (nucleo principale) dell'agglomerato di Lugano. Il criterio di densità per le regioni urbane e gli agglomerati di cui all'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO viene quindi applicato. L'agglomerato di Lugano conta circa 118 790 abitanti e 98 460 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^{bis} 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 34 punti d'accesso con servizio (20 uffici postali e 14 agenzie postali). La prescrizione dell'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO è pertanto soddisfatta (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 sotto https://www.admin.ch/ch/i/gg/pc/documents/2968/OPO-Nuove-prescrizioni-in-materia-di-raggiungibilita_Rapporto-espl_it.pdf).

13. Il Consiglio comunale di Savosa e il Consiglio di Stato del Cantone Ticino fanno notare che più di 15 000 abitanti della Collina Nord non hanno più un ufficio postale a disposizione, sottolineando che un ufficio postale ha una funzione fondamentale per il servizio universale.

Come sopra esposto, il requisito dell'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO non si riferisce unicamente agli uffici postali, ma a tutti i punti d'accesso con servizio (ossia a uffici e agenzie postali). Inoltre, l'articolo 33 capoverso 5^{bis} OPO si riferisce agli spazi urbani e agli agglomerati secondo la statistica federale e non a regioni o aree di agglomerati definite arbitrariamente (cfr. anche pag. 5 del rapporto esplicativo UFCOM del 30 novembre 2018 sulla modifica all'ordinanza sulle poste relativa alle nuove prescrizioni in materia di raggiungibilità, pubblicato sul sito della PostCom all'indirizzo https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht_Postverordnung-neue-Erreichbarkeitsvorgaben_20181130_IT.pdf). L'Ufficio federale di statistica UST definisce gli spazi urbani e le agglomerazioni nel rapporto esplicativo «Spazio a carattere urbano 2012» (UST, 2014). A pagina 19, il rapporto contiene una lista delle agglomerazioni (pubblicata su <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/querschnittsthemen/raeumliche-analysen.as-setdetail.349563.html>).

I dati elencati ai punti 10-12 del presente documento dimostrano che la Posta adempie ampiamente le prescrizioni di legge nella regione di pianificazione Luganese e nell'agglomerato di Lugano.

14. 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 5, pubblicato all'indirizzo https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht_Postverordnung-neue-Erreichbarkeitsvorgaben_20181130_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 16 giugno 2021 (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

15. Il Consiglio comunale dubita che nell'edificio dove verrà integrato il nuovo ufficio postale di Massagno si possano predisporre locali adeguati per garantire un servizio postale efficiente, dal momento che lo spazio non sarebbe sufficiente. I Comuni di Massagno e Savosa hanno in totale circa 6600 abitanti. Tenendo conto dell'intera Collina Nord, il bacino di utenza dell'ufficio postale comprenderebbe ben oltre 21 500 persone, dal momento che dovrebbe servire anche i residenti dei Comuni di Porza, Vezia, Comano, Cureglia e forse anche i residenti di altri Comuni. I locali del nuovo ufficio postale sono notevolmente più piccoli di quelli dell'ufficio postale di Savosa e dell'attuale ufficio postale di Massagno e non sono sufficienti a garantire un servizio di buona qualità. Le restrizioni legate alla pandemia aggraverebbero il problema. Inoltre, stando al Consiglio comunale di Savosa, finora non sarebbe stata presentata alcuna domanda di costruzione per il progetto di Massagno. È vero che l'ufficio postale di Savosa ha volumi inferiori a quello di Massagno, ma se si tiene conto della popolazione dei due Comuni, l'ufficio postale di Savosa esegue quasi il doppio delle operazioni rispetto a quello di Massagno. L'ufficio postale di Savosa è ben frequentato ed è apprezzato anche dai residenti dei Comuni limitrofi. La Posta non avrebbe pertanto tenuto sufficientemente conto delle condizioni regionali. Inoltre, le informazioni sui volumi consegnati dall'ufficio postale si riferirebbero solo a una parte dell'attività postale e non ne rifletterebero l'attività complessiva. Il Consiglio comunale di Savosa parte quindi dal presupposto che la decisione a favore dell'ufficio postale di Massagno (a scapito dell'ufficio postale di Savosa) comporterà costi maggiori rispetto alla situazione attuale.

16. 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^{bis} 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) 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 34 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, 3 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 relativa all'ufficio postale di Scherzingen e punto III.10 della raccomandazione 11/2021 del 16 giugno 2021 relativa all'ufficio postale di Melide). La PostCom può raccomandare alla Posta di effettuare una correzione soltanto se quest'ultima manifestamente non tiene conto delle caratteristiche regionali.
17. Alla luce di quanto suesposto, la scelta dei locali per gli uffici postali e l'ottenimento dei necessari permessi di costruzione necessari sono di competenza della Posta. Verificare se la Posta rispetta i requisiti del diritto edilizio non è di competenza della PostCom, che quindi non si esprime in merito. Le considerazioni sui costi e le misure di protezione in caso di pandemia rientrano nei compiti della Posta nel quadro della gestione della rete postale. La PostCom non può esaminare questi aspetti sulla base dell'articolo 34 capoverso 5 OPO. Spetta alla Posta strutturare la sua rete di filiali in modo tale da poter gestire i flussi di clienti previsti. Solo se fosse prevista una soluzione palesemente inadeguata potrebbe effettivamente sorgere la questione della negligenza circa la valutazione delle caratteristiche regionali da parte della Posta. Gli uffici postali di Savosa e Massagno distano appena 600 metri l'uno dall'altro. L'ufficio postale di Massagno è situato in posizione centrale nelle immediate vicinanze dell'asse principale di traffico. Non si può quindi presumere che vi sarà un notevole peggioramento dell'accesso ai servizi postali per i residenti della Collina Nord. L'installazione di un Postomat e di un automatico My Post 24 nella nuova sede alleggerirà notevolmente il carico dell'ufficio postale. Il carico degli uffici postali della zona è alleviato anche dall'introduzione del servizio a domicilio a Savosa, dal sito PickPost già esistente, nonché dalle agenzie postali presenti in molti Comuni della Collina Nord. Aprendo diversi sportelli e, se necessario, prolungando gli orari di apertura dell'ufficio postale di Massagno, la Posta può reagire in modo flessibile a grandi flussi di clienti. Si può quindi supporre che l'ufficio postale di Massagno abbia una capacità sufficiente per servire sia i clienti dei due Comuni di Massagno e Savosa che quelli della Collina Nord. Pertanto, la Posta ha tenuto sufficientemente conto delle caratteristiche regionali nella pianificazione della rete di filiali.
18. 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. L'ufficio postale di Lugano 8 Massagno si trova nella posizione attuale a 970 m dall'ufficio postale di Savosa. Con i trasporti pubblici, il tempo di percorrenza tra l'ufficio postale di Savosa (fermata Savosa, Posta) e l'ufficio postale di Lugano 8 Massagno (fermata Massagno, Praccio), compreso il tratto a piedi, è di 5 minuti. Dopo il trasferimento dell'ufficio postale di Lugano 8 Massagno al confine

comunale di Savosa, ossia nella nuova sede, la distanza dall'ufficio postale di Savosa comporterà poco meno di 600 metri. Con i trasporti pubblici il tempo di percorrenza, incluso il tratto a piedi, è di 4 minuti. Durante la settimana vi sono due collegamenti ogni ora durante l'orario di apertura dell'ufficio postale di Lugano 8 Massagno. Il nuovo ufficio postale di Massagno può essere raggiunto anche a piedi: il tratto a piedi dall'ufficio postale di Savosa richiede circa 8 minuti (600 metri). In automobile, il tragitto dura circa tre minuti. L'ufficio postale di Lugano 1 si trova a circa 4 km dall'ufficio postale di Savosa. Con i trasporti pubblici il tempo di percorrenza, incluso il tratto a piedi, è di 14-20 minuti. In automobile, il tragitto dura circa 14 minuti. Nelle vicinanze si trovano anche l'ufficio postale di Brenganzona, a 2,1 km, e l'ufficio postale di Lamone-Cadempino, a 2,9 km. Entrambi gli uffici postali possono essere raggiunti da Savosa tramite trasporti pubblici con almeno un cambio. Il tempo di percorrenza incluso il tratto a piedi è rispettivamente di 17-28 minuti e 9-19 minuti. In automobile, il percorso per entrambi gli uffici postali dura circa sei minuti.

19. Nella sua domanda, il Consiglio comunale afferma che la chiusura degli uffici postali si traduce in una riduzione dell'offerta di prestazioni per la popolazione. Anche i posti di lavoro del personale qualificato e formato dalla Posta non sono garantiti. La chiusura è svantaggiosa per i clienti, non permette di mantenere posti di lavoro e competenze ed è dettata da motivi puramente finanziari. Quest'obiezione del Consiglio comunale non è corretta. Innanzitutto gli abitanti di Savosa continuano ad avere accesso a un ufficio postale a Massagno situato a breve distanza. Inoltre, la Posta nel Comune di Savosa introduce il servizio a domicilio. Il servizio a domicilio sostanzialmente offre le stesse prestazioni degli uffici postali. Si parla quindi di «Sportello postale a domicilio»: è possibile inviare lettere e pacchi in Svizzera e all'estero nonché effettuare versamenti e prelievi in contanti a domicilio. La Posta prende regolarmente contatto con i clienti commerciali per concordare con loro soluzioni individuali. In particolare le persone a mobilità ridotta, che di giorno solitamente sono a casa, potranno beneficiare del servizio a domicilio e soprattutto della possibilità di prelevare e depositare contanti direttamente sulla porta di casa. Tutti i servizi sono forniti dal personale della Posta presso l'ufficio postale di Massagno o dal personale addetto al recapito, a domicilio. Il cambiamento non comporta pertanto una riduzione dei servizi.

Giudizio sintetico

20. La PostCom è impressionata dall'impegno profuso dal Comune di Savosa e dagli abitanti della regione a sostegno del mantenimento dell'ufficio postale. Con le circa 2700 firme raccolte nella petizione si sono espressi in modo deciso a favore del mantenimento dell'ufficio postale di Savosa. Tuttavia, sulla base delle sue verifiche, la PostCom è giunta alla conclusione che nel caso in questione la Posta ha rispettato tutte le disposizioni giuridiche ai sensi dell'articolo 33 e dell'articolo 34 capoverso 1 OPO: la Posta ha soddisfatto i requisiti per il dialogo con le autorità delle comunità interessate. Le prescrizioni in materia di raggiungibilità degli uffici postali e delle agenzie postali (art. 33 OPO) e le prescrizioni sulla raggiungibilità delle prestazioni del traffico dei pagamenti (art. 44 OPO) sono rispettate. Infine, la Posta ha tenuto sufficientemente conto delle caratteristiche regionali.

IV. Raccomandazione

La decisione della Posta è conforme alle condizioni quadro giuridiche e permetterà anche in futuro la fornitura di un servizio universale di buona qualità nella regione in questione. Di conseguenza, la PostCom ritiene che, fatto salvo quanto affermato qui di seguito, tale decisione non possa essere contestata.

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
- Comune di Savosa, Via Cantonale 10, 6942 Savosa
- 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 23 giugno 2021 «Sostituzione dell'ufficio postale di Savosa (TI) con un servizio a domicilio»



Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Savosa (TI) con un servizio a domicilio: parere dell'UFCOM del 16 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^{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 nel Comune di Savosa nel Cantone Ticino con un servizio a domicilio.

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. Per quanto riguarda le prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti si può in generale affermare che la sostituzione di un ufficio postale con un servizio a domicilio non comporta una significativa riduzione delle prestazioni del servizio universale, fintanto che nel quadro del servizio a domicilio la Posta continua a fornire l'offerta attuale per i servizi di pagamento in contanti (versamento di contanti sul proprio conto e sul conto di terzi nonché il prelievo di contanti) e a garantire, nell'area interessata, la distribuzione a domicilio per tutte le economie domestiche. Il servizio a domicilio soddisfa pertanto le prescrizioni di cui all'articolo 44 OPO.

I risultati per l'anno 2020 indicano che nel Cantone Ticino le prestazioni del settore dei pagamenti in contanti negli uffici postali 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
2021-06-16 (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