



## Raccomandazione n. 3/2025

del 29 agosto 2025

della Commissione federale delle poste PostCom

alla Posta CH SA

nella fattispecie

**Ufficio postale di Locarno 4 Solduno**

Il 27 febbraio 2025, la Posta ha notificato per iscritto alla Città di Locarno la sua decisione di chiudere l'ufficio postale di Locarno 4 Solduno, sostituendolo con un'agenzia postale. In data 27 marzo 2025, il Consiglio comunale di Locarno si è rivolto alla Commissione federale delle poste (PostCom), chiedendole di esaminare tale decisione. La PostCom ha trattato il dossier nella sua seduta del 29 agosto 2025.

### 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. la Città di Locarno 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. le prescrizioni in materia 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 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 della Città di Locarno, la Posta ha preparato un dossier all'attenzione della PostCom. La Città di Locarno ha colto l'occasione per esprimersi riguardo al dossier con scritto del 30 maggio 2025. Il 16 aprile 2025, il Cantone Ticino ha presentato una sua presa di posizione circa la decisione della Posta del 27 febbraio 2025 relativa alla chiusura dell'ufficio postale di Locarno 4 Solduno con la proposta di un'agenzia postale come soluzione sostitutiva.

#### Procedura di dialogo

2. Il 10 settembre e il 26 novembre 2025 la Posta ha avuto due incontri con la Città di Locarno per trovare una soluzione di comune accordo per quanto concerne l'offerta postale. Queste discussioni sono state verbalizzate dalla Posta.
3. La Città di Locarno ritiene che i Comuni limitrofi, in particolare il Comune Terre di Pedemonte, i cui abitanti utilizzano la filiale di Solduno, non siano stati adeguatamente coinvolti nelle discussioni. La filiale di Solduno si trova in una posizione comoda anche per gli abitanti della bassa Vallemaggia, che possono usufruire della filiale e di tutti i servizi offerti durante gli spostamenti di ritorno dalla città. Inoltre, gli abitanti del Comune di Avegno-Gordevio non avrebbero a disposizione un ufficio postale, ma solo un'agenzia postale.

La Posta deve offrire un dialogo non solo al Comune di ubicazione dell'ufficio postale in questione, ma anche a tutti gli altri Comuni interessati. Oltre al Comune di ubicazione, sono considerati interessati anche i Comuni che non dispongono di un ufficio postale e i cui abitanti devono ritirare gli invii con avviso (o gli invii speciali con avviso, come ad esempio i precetti esecutivi) presso il relativo ufficio postale (cfr. punto III. 1 f. della Raccomandazione 5/2016 del 23 giugno 2016 relativa all'ufficio postale di Emmetten e il punto III. 2 della Raccomandazione 14/2019 del 5 dicembre 2019 relativa all'ufficio postale di Orvin; le raccomandazioni sono pubblicate sul sito web della PostCom all'indirizzo <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/raccomandazioni>). Un Comune può tuttavia essere interessato anche se l'ufficio postale in questione non è punto di ritiro di invii o invii speciali con avviso di ritiro. Il presupposto è che il Comune stesso non possieda un ufficio postale, che l'ufficio in questione sia l'ufficio postale più vicino e che una percentuale consistente di coloro che abitano in quel Comune – e non solo singoli abitanti – effettui con una certa regolarità (ossia non solo in casi eccezionali) operazioni postali presso l'ufficio postale in questione (cfr. punto I. 2a della Raccomandazione 12/2016 del 6 ottobre 2016 relativa all'ufficio postale di Niederwil AG e il punto III. 4 della Raccomandazione 2/2017 del 24 gennaio 2017 relativa all'ufficio postale di Crémînes; le raccomandazioni sono pubblicate sul sito web della PostCom all'indirizzo <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/raccomandazioni>).

In virtù di tale prassi/tali considerazioni, si possono trarre le seguenti conclusioni:

- nel Comune limitrofo Terre di Pedemonte è presente un ufficio postale in Piazza Clown Dimitri 2 a Verscio. Gli abitanti del Comune Terre di Pedemonte non devono ritirare invii presso l'ufficio postale di Locarno 4 Solduno. Il Comune Terre di Pedemonte non è quindi un Comune interessato ai sensi della prassi della PostCom e la Posta non era tenuta a intrattenere con esso un dialogo conformemente all'articolo 34 OPO.
- Il Comune limitrofo di Avegno-Gordevio dispone di un'agenzia postale, ma non di un ufficio postale. L'ufficio postale di Locarno 4 Solduno può essere comodo per gli abitanti di Avegno-Gordevio e della Vallemaggia che si recano a Locarno; tuttavia, l'ufficio postale più vicino per loro è quello di Verscio. Pertanto, anche in questo caso non si riscontra alcun interesse di questi Comuni e la Posta non era tenuta a intrattenere un dialogo con essi conformemente all'articolo 34 OPO.

In sintesi, si afferma che la Posta ha soddisfatto i requisiti secondo l'articolo 34 capoverso 1 OPO.

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

4. Conformemente all'articolo 33 capoverso 2 OPO, in ogni regione di pianificazione deve esserci almeno un ufficio postale. La Città di Locarno si trova nella regione di pianificazione n. 2102 (Locarno e Vallemaggia). In questa regione di pianificazione, dopo la trasformazione dell'ufficio postale di Locarno 4 Solduno in un'agenzia postale, rimangono otto uffici postali e undici agenzie postali. A questi si aggiungono un punto My Post 24 e un punto Self Service per i clienti commerciali (stato al 1° marzo 2025).
5. Secondo l'articolo 33 capoverso 4 OPO, la rete di uffici e agenzie 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. Il valore provvisorio calcolato a fine 2024 dalla Posta per il Cantone Ticino relativo alla raggiungibilità di uffici e agenzie postali ammonta al 97,93 per cento. La prescrizione di cui all'articolo 33 capoverso 4 OPO è pertanto soddisfatta.
6. 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 2020. 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). La Città segnatamente il Comune di Locarno è definito come zona nucleo, quindi categoria di Comune 1. Il criterio di densità per le regioni urbane e gli agglomerati di cui all'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO viene quindi applicato. L'agglomerato di Locarno conta 59'871 abitanti e 34'144 occupati. Per calcolare il numero di punti d'accesso necessari si fa riferimento al valore più elevato (abitanti o occupati). Il valore più elevato è il numero di abitanti. Con 59'871 abitanti, l'agglomerato di Locarno ha diritto a quattro punti d'accesso con servizio. Con la trasformazione dell'ufficio postale di Locarno 4 Solduno in un'agenzia postale, la Posta offrirebbe 19 punti d'accesso con servizio nell'agglomerato di Locarno (otto filiali postali e undici agenzie postali). La prescrizione di cui all'articolo 33 capoverso 5<sup>bis</sup> OPO è pertanto ampiamente soddisfatta.
7. 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 pag. 5, pubblicato alla pagina [https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht\\_Postverordnung-neue-Erreichbarkeitsvorgaben\\_20181130\\_IT.pdf](https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Erlaeuterungsbericht_Postverordnung-neue-Erreichbarkeitsvorgaben_20181130_IT.pdf)), 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 15 luglio 2025 (cfr. allegato alla presente raccomandazione), l'UFCOM rileva che i requisiti di accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti di cui all'articolo 44 capoverso 1 OPO sono rispettate.

### **Caratteristiche regionali**

8. 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. Secondo il rapporto esplicativo del DATEC del 29 agosto 2012 concernente l'ordinanza

sulle poste (pubblicato all'indirizzo <https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Gesetzgebung/Er-laeuterungsbericht-Postverordnung-I-20120829.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». Per questo motivo la PostCom verifica caso per caso, e dal punto di vista 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.

9. L'ufficio postale Locarno 1 è raggiungibile con i mezzi pubblici e a piedi in dieci minuti dall'ufficio postale di Locarno 4 Solduno, oppure in otto minuti in auto. L'autobus collega questi due uffici postali ogni giorno ogni 15 minuti in entrambe le direzioni. Dal lunedì al venerdì, nelle ore di punta (dalle 6.00 alle 8.30 e dalle 16.30 alle 18.30), l'autobus passa ogni dieci minuti. La filiale postale di Losone è raggiungibile in cinque minuti con l'autobus o a piedi. L'autobus circola tutti i giorni ogni 15 minuti in entrambe le direzioni, mentre dal lunedì al venerdì, nelle ore di punta (dalle 6.00 alle 8.30 e dalle 16.30 alle 18.30), passa ogni dieci minuti. In automobile il tragitto dura cinque minuti. Gli abitanti di Solduno, quartiere di Locarno, dovranno recarsi agli uffici postali della zona solo in casi eccezionali: in questo quartiere è prevista l'apertura di un'agenzia postale con sportello presso il supermercato Migros Ticino. Questo si trova in Via Alberto Franzoni 43 a Locarno, a 290 metri dall'ufficio postale di Locarno 4 Solduno. Con 66,5 ore settimanali, l'agenzia postale avrà orari di apertura notevolmente prolungati rispetto all'attuale ufficio postale, aperto 38,75 ore alla settimana.
10. Le agenzie postali offrono un'ampia gamma di servizi, specialmente quelli per cui nella pratica vi è la maggiore domanda. Sul sito web della Posta sono elencate le offerte delle filiali partner (<https://www.post.ch/it/altre-offerte/filiali-in-partenariato>). Esistono alcune situazioni eccezionali presso i partner d'agenzia in cui non è disponibile l'intera gamma di servizi standard offerti dalle agenzie. Tuttavia, quest'ultima sarà disponibile nell'ufficio postale previsto a Solduno.
11. Nell'agenzia postale, con la carta PostFinance è possibile prelevare contanti dal proprio conto fino a un massimo di 500 CHF (prelievo garantito di 50 CHF). Il servizio più importante che le agenzie postali non offrono è il versamento e il prelievo di contanti di importo superiore a 500 CHF. Per compensare l'impossibilità di versamenti di contanti, i pagamenti presso le agenzie postali possono essere effettuati come di consueto con la carta PostFinance e, in aggiunta, con le carte di debito delle banche (Visa Debit, Debit Mastercard ecc.). 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 di contanti a domicilio. In particolare le persone a mobilità ridotta e quelle di età superiore a 65 anni, che di giorno solitamente sono a casa, possono beneficiare di tale offerta.
12. Gli abitanti del quartiere Solduno possono ritirare gli invii con avviso presso l'agenzia postale. Sono esclusi gli invii speciali con avviso come ad esempio i precetti esecutivi. Questi devono essere ritirati presso l'ufficio postale di Locarno 1. Poiché tali invii speciali sono rari, in questi casi è ragionevole il ritiro presso un ufficio postale.
13. L'accesso all'agenzia postale presso il supermercato Migros Ticino è privo di barriere architettoniche per le persone con disabilità motorie, in conformità con la norma SIA 500. Ci sono porte scorrevoli automatiche. L'ingresso e l'area della cassa sono accessibili con sedia a rotelle. Le esigenze delle persone con disabilità motorie sono state considerate in misura sufficiente ai sensi dell'articolo 14 capoverso 7 lett. a LPO.
14. Il Cantone Ticino ha fatto notare che l'ufficio postale moderno di Locarno 4 Solduno si trova nelle vicinanze di un importante centro industriale del Cantone. Nella zona industriale Zandone hanno sede circa 50 imprese di diverse dimensioni, che costituiscono una parte importante dell'economia locale. Il Cantone ritiene che le agenzie postali e i servizi di distribuzione a domicilio non possano sostituire completamente i servizi di un ufficio postale tradizionale, in particolare per quanto riguarda il traffico dei pagamenti, l'invio di lettere raccomandate e il trattamento di documenti ufficiali e comunicazioni sensibili, come ad esempio i precetti esecutivi. La decisione della Posta del 27 febbraio 2025 di chiudere l'ufficio postale di Locarno 4 Solduno dovrebbe essere riconsiderata, in

quanto la filiale postale è importante come centro di contatto per la popolazione residente e come sito strategico per la vicina zona industriale. La Città di Locarno aggiunge che l'attuale ufficio postale è un punto di riferimento storico e sociale per gli abitanti del popoloso quartiere Solduno e delle zone limitrofe, che comprendono tutte le fasce d'età, dalle madri con figli alle persone anziane. La chiusura potrebbe avere un impatto negativo sul tessuto sociale e sull'economia locale.

La Posta afferma che i servizi utilizzati dalle 18 PMI presso l'ufficio postale di Solduno sono offerti senza restrizioni presso l'agenzia postale. Prima della trasformazione, tutti questi clienti commerciali verrebbero contattati e informati personalmente in merito alle modifiche previste. Per i clienti commerciali con sede nel quartiere Solduno, in futuro saranno disponibili il punto clienti commerciali GK-Box di Losone e (oltre all'agenzia postale di Solduno) gli uffici postali di Locarno 1, Ascona e Losone, nonché le agenzie postali di Locarno Monti, Orselina e Brissago. A Locarno è presente anche un automatico My Post 24. Un nuovo impianto è previsto nella zona industriale di Ascona. Anche i clienti commerciali possono concordare con la Posta soluzioni individuali.

15. La PostCom comprende la posizione dei rappresentanti comunali e cantonali sul valore immateriale dell'ufficio postale di Locarno 4 Solduno. Tuttavia, non si tratta di svantaggi che obbligherebbero la Posta a mantenere in funzione questo ufficio postale.
16. Secondo quanto riferito dalla Città di Locarno, l'agenzia postale presso il supermercato Migros Ticino non sarebbe più facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici come l'attuale filiale postale. La distanza tra l'ufficio postale e la futura agenzia postale sarebbe di 290 metri (misurata con Google Maps). Mentre la fermata dell'autobus di fronte all'ufficio postale di Locarno 4 Solduno è vicina all'ufficio postale, dalle stazioni degli autobus bisognerebbe percorrere 300 metri a piedi per raggiungere l'agenzia postale. Il Cantone Ticino e la Città di Locarno sottolineano che questi tragitti non sono così facilmente percorribili per le persone anziane e per le persone con disabilità motorie, soprattutto perché lungo il percorso ci sono pochi posti a sedere e poche zone ombreggiate. È comprensibile che il Cantone Ticino e la Città di Locarno si preoccupino delle esigenze della loro popolazione. Tuttavia, i tragitti da percorrere sono ragionevoli e non costituiscono un'argomentazione valida contro la chiusura dell'ufficio postale o la prevista agenzia postale come soluzione sostitutiva presso il supermercato Migros Ticino.
17. La Città di Locarno ha espresso preoccupazione per il modo in cui la Posta intende garantire la riservatezza dei clienti e la distanza necessaria dal negozio al dettaglio del supermercato Migros Ticino. Non è inoltre chiaro se i clienti dell'ufficio postale debbano attraversare il supermercato per raggiungere lo sportello postale.

Secondo le indicazioni della Posta, esistono vari provvedimenti che possono essere adottati per tutelare la riservatezza nelle agenzie postali. La Posta si occupa di formare il personale d'agenzia e lo affianca nei primi giorni d'introduzione al lavoro. La formazione include un blocco specifico sul segreto postale e sul trattamento delle informazioni confidenziali. Il personale d'agenzia – al pari di tutti i collaboratori della Posta – è vincolato al segreto postale. La sua violazione viene punita e può comportare una sanzione. Il personale d'agenzia è tenuto a tutelare tutti gli invii postali e tutti i giustificativi delle operazioni effettuate nel traffico dei pagamenti, al fine di impedirne l'accesso o la presa visione da parte di terzi.

Per quanto riguarda gli invii con avviso di ritiro (lettere e pacchi) in agenzia, sono previste prescrizioni speciali. Le lettere raccomandate lasciate in agenzia ai fini del ritiro devono essere conservate sotto chiave, di norma in un cassetto con la serratura nell'armadietto posizionato direttamente accanto alla cassa del partner d'agenzia; i pacchi pronti per il ritiro devono essere conservati in un locale non accessibile a terzi, di norma il magazzino del partner d'agenzia. Se c'è poco spazio, i pacchi in giacenza possono essere tenuti anche accanto alla cassa o al modulo della Posta, tuttavia in modo tale che non siano direttamente visibili alla clientela; infine, oltre all'assistenza fornita a livello operativo dall'ufficio postale responsabile, sono previsti controlli periodici da parte di diversi organi della Posta.

La PostCom ritiene pertanto che la Posta e il partner d'agenzia siano in grado di adottare le misure necessarie per garantire la necessaria riservatezza.

18. La Città di Locarno sostiene che alla PostCom compete anche formulare una raccomandazione sulla scelta del partner d'agenzia e a proporre misure volte a garantire l'accessibilità dell'agenzia postale a persone con difficoltà motorie e la tutela della confidenzialità. La Città fa riferimento alla

Raccomandazione 13/2021 del 27 agosto 2021, considerando 8, e afferma inoltre che la PostCom non è in grado di formulare una raccomandazione per l'esercizio dell'agenzia postale in questo momento a causa dei lavori di ristrutturazione del supermercato Migros Ticino, previsti e non ancora conclusi. Analogamente, la Città di Locarno argomenta quindi che l'idoneità dell'agenzia postale potrà essere valutata solo al termine dei lavori di ristrutturazione.

Va però osservato che nel caso della Raccomandazione 13/2021 del 27 agosto 2021 relativa all'ufficio postale di Coldrerio, l'agenzia postale non era ancora stata definita. Nel presente caso la situazione è diversa. Il partner d'agenzia postale è stato definito ed è stato possibile valutare la raggiungibilità dell'agenzia postale e l'accessibilità da parte di persone con disabilità motorie (v. il precedente punto III. 4 e seguenti, e punto III. 13). La PostCom ha valutato anche le misure da adottare per garantire la riservatezza, ritenendole sufficienti. In generale, va aggiunto che è sempre possibile che gli uffici postali o le agenzie postali vengano ristrutturati o rinnovati. Una procedura di cui all'articolo 34 OPO è tuttavia prevista solo in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio postale o un'agenzia postale, ma non in caso di ristrutturazione o rinnovamento.

19. La Città di Locarno sottolinea il potenziale di sviluppo del quartiere Solduno e del quartiere limitrofo Campagna. Sono in corso importanti progetti di costruzione. Come esempi vengono citati il risanamento di Piazza Solduno e il rinnovo della scuola elementare.

Per quanto riguarda le prospettive di sviluppo nei due quartieri, occorre tenere presente che la crescita demografica non comporta automaticamente un maggiore utilizzo degli uffici postali, poiché le abitudini della clientela cambiano.

20. Si concorda con la Città di Locarno sul fatto che, secondo il diritto vigente, la redditività degli uffici postali non costituisce un criterio per la loro chiusura. Nella prassi, è proprio la mancanza di redditività di un ufficio postale a spingere la Posta a farne oggetto di verifica. 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). Come illustrato sopra, la Posta soddisfa tuttavia tutti i requisiti di raggiungibilità di cui all'articolo 33 OPO. Inoltre, la Posta non chiuderà l'ufficio postale Locarno 4 Solduno senza sostituirlo, ma prevede di aprire un'agenzia postale con orari di apertura prolungati come soluzione sostitutiva.

#### **Giudizio sintetico / Conclusione**

21. La Città di Locarno ha dimostrato un grande impegno per la prosecuzione dell'attività dell'ufficio postale di Locarno 4 Solduno. La PostCom riconosce questo impegno. In sintesi, si può comunque affermare che la Posta ha rispettato tutte le prescrizioni legali (ovvero le disposizioni concernenti la procedura di dialogo, la raggiungibilità degli uffici postali e delle agenzie postali, nonché le prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti). La Posta ha anche tenuto sufficientemente conto delle caratteristiche regionali. In conclusione, si può affermare che la Posta continua a garantire un adeguato servizio postale universale nella Città di Locarno e nel quartiere Solduno.

#### **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. La PostCom ritiene dunque che tale decisione non sia contestabile.

Commissione federale delle poste PostCom



Anne Seydoux-Christe  
Presidente



Michel Noguét  
Responsabile del Segretariato specializzato

Invio a:

- Posta CH SA, Wankdorffallee 4, Casella postale, 3030 Berna
- Studio legale e notarile, Avv. Niccolò Salvioni, Via Gallinazza 6, 6601 Locarno
- Dipartimento delle finanze e dell'economia, Christian Vitta, Consigliere di Stato, Piazza Governo 7, 6500 Bellinzona
- Ufficio federale delle comunicazioni, Sezione Posta, Zukunftstrasse 44, casella postale, 2501 Bienne

Allegati

Parere dell'UFCOM del 15 luglio 2025 «Sostituzione dell'ufficio postale di Locarno 4 Solduno con un'agenzia»



## Sostituzione dell'ufficio postale nel Comune di Locarno (TI) con un'agenzia: parere dell'UFCOM del 15 luglio 2025

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 Locarno 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 2024 indicano che nel Cantone Ticino le prestazioni del settore dei pagamenti in contanti erano raggiungibili nell'arco di 20 minuti per il 98.8 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)

Annette Scherrer  
Responsabile Sezione Posta