



# Ordinanza sulle poste del 29 agosto 2012

## Rapporto esplicativo

<b>Capitolo 1: Definizioni e adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale.....</b>	<b>4</b>
Definizioni (art. 1) .....	4
Adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale (art. 2) .....	5
<b>Capitolo 2: Diritti e obblighi dei fornitori .....</b>	<b>6</b>
<i>Obbligo di notifica per i fornitori che realizzano una cifra d'affari annua di almeno 500 000 franchi (notifica ordinaria).....</i>	<i>6</i>
Obbligo di notifica ordinaria (art. 3) .....	6
Indicazioni (art. 4) .....	6
Prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore (art. 5) .....	6
Prova del rispetto dell'obbligo di negoziare un contratto collettivo di lavoro (art. 6) .....	7
Modifica della cifra d'affari annua (art. 7) .....	8
<i>Obbligo di notifica per i fornitori che realizzano una cifra d'affari annua inferiore a 500 000 franchi (notifica semplificata).....</i>	<i>8</i>
Obbligo di notifica semplificata (art. 8) .....	8
Disposizioni non applicabili (art. 9).....	8
Modifica della cifra d'affari annua (art. 10) .....	9
<i>Obbligo di informazione.....</i>	<i>9</i>
Pubblicazione dei prezzi di listino e delle condizioni generali (art. 11) .....	9
Impiego degli indirizzi (art. 13) .....	9
Contrassegno degli invii postali, dei veicoli e del personale di distribuzione del fornitore (art. 14) .....	9
Informazioni sulla qualità delle prestazioni (art. 15) .....	9
Modalità di informazione (art. 16).....	10
<i>Accesso agli impianti di caselle postali .....</i>	<i>10</i>
Diritto di accedere agli impianti di caselle postali (art. 17) .....	10
Prestazioni (art. 18) .....	11
Invii postali non recapitabili (art. 19).....	11
Remunerazione delle prestazioni in caso di decisione in merito alla conclusione di un accordo sull'accesso (art. 20) .....	12
Non discriminazione e consultazione degli accordi (art. 21).....	12
<i>Scambio di dati.....</i>	<i>12</i>
Diritto allo scambio dei dati (art. 22).....	13
Contenuto e aggiornamento dei dati (art. 23) .....	13
Requisiti tecnici (art. 24).....	14
Costi delle prestazioni in caso di decisione in merito alla conclusione di un accordo sullo scambio di dati (art. 25) .....	14
Ripartizione dell'eccedenza proveniente dagli ordini dei clienti (art. 26) .....	14
Non discriminazione e consultazione degli accordi (art. 27).....	14
<i>Servizio postale in situazioni straordinarie .....</i>	<i>15</i>



<b>Capitolo 3: Servizio universale nel settore dei servizi postali.....</b>	<b>15</b>
<i>Obbligo</i> .....	15
Offerta (art. 29).....	15
Presenza in consegna di invii postali (art. 30) .....	17
Distribuzione a domicilio (art. 31).....	17
Tempi di consegna nel settore dei servizi postali in Svizzera (art. 32).....	18
Raggiungibilità (art. 33) .....	18
Procedura in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale (art. 34).....	19
Invii esclusi dal trasporto (art. 35) .....	19
<i>Promozione della stampa regionale e locale, nonché della stampa associativa e delle fondazioni</i> .....	20
Giornali e periodici aventi diritto a una riduzione per la distribuzione (art. 36) .....	20
Procedura (art. 37) .....	22
<i>Francobolli speciali con e senza supplemento sul prezzo di vendita</i> .....	22
Principio (art. 38) .....	22
Emissione di francobolli speciali con supplemento per determinate organizzazioni (art. 39) e impiego dei contributi (art. 40).....	22
Emissione di francobolli speciali con supplemento per manifestazioni particolari (art. 41) .....	22
<b>Capitolo 4: Servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti .....</b>	<b>23</b>
Offerta (art. 43).....	23
Accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti (art. 44).....	24
Eccezioni (art. 45) .....	24
<b>Capitolo 5: Finanziamento del servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti.....</b>	<b>25</b>
Principio (art. 46) .....	25
Fissazione dei prezzi (art. 47) .....	25
Divieto di sovvenzionamento trasversale (art. 48) .....	26
Principio per il calcolo dei costi netti e dettagli concernenti tale calcolo (art. 49 e 50) .....	26
Compensazione dei costi netti (art. 51).....	27
Contabilità (art. 52) .....	28
<b>Capitolo 6: Vigilanza .....</b>	<b>28</b>
<i>Vigilanza sul servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti</i> .....	28
Verifica del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale (art. 55) .....	28
Approvazione dei calcoli dei costi netti (art. 56).....	29
Verifica indipendente (art. 57) .....	29
<i>Obbligo di fornire informazioni alla PostCom e compiti della PostCom</i> .....	29
Obbligo dei fornitori di fornire informazioni alla PostCom (art. 59) .....	29
Obbligo della Posta di fornire informazioni alla PostCom (art. 60) .....	29
Analisi delle condizioni di lavoro abituali nel settore e definizione di standard minimi (art. 61)....	29
Banca dati (art. 62) .....	30
<i>Competenza dell'UFCOM e obbligo di fornire informazioni all'UFCOM</i> .....	30
Competenza (art. 63) .....	30
Obbligo di fornire informazioni all'UFCOM (art. 64) .....	30
<i>Organo di conciliazione</i> .....	31
Istituzione dell'organo di conciliazione e procedura (art. 65–71) .....	31
Vigilanza sull'organo di conciliazione (art. 72) .....	31



<b>Capitolo 7: Casette delle lettere e impianti di cassette delle lettere .....</b>	<b>32</b>
Obbligo di installare una cassetta delle lettere o un impianto di cassette delle lettere, intestazione e dimensioni (art. 73).....	32
Ubicazione (art. 74) .....	32
Eccezioni (art. 75) .....	33
Competenza in caso di controversie (art. 76) .....	33
<b>Capitolo 8: Emolumenti e tasse di vigilanza .....</b>	<b>33</b>
Tasse amministrative (art. 77).....	33
Tasse di vigilanza (art. 78) .....	33
<b>Capitolo 9: Relazioni internazionali.....</b>	<b>34</b>
Art. 81 .....	34
<b>Capitolo 10: Disposizioni finali .....</b>	<b>34</b>
Abrogazione e modifica del diritto vigente (art. 82 e allegati) .....	34
Disposizioni transitorie (art. 83).....	35



## Capitolo 1: Definizioni e adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale

### Definizioni (art. 1)

Per *fornitore* s'intende una persona fisica o giuridica che offre i servizi postali a proprio nome e che è responsabile nei confronti del mittente di tutti gli elementi che contribuiscono alla creazione della catena del valore aggiunto (servizi postali) secondo l'articolo 2 lettera a della legge federale del 17 dicembre 2010<sup>1</sup> sulle poste (LPO) (accettazione, raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione di invii postali). Il fornitore non è tenuto a erogare personalmente i servizi che gli competono, bensì può avvalersi di terzi. Tuttavia, deve poter controllare ogni anello della catena del valore aggiunto ed è quindi responsabile nei confronti dei clienti.

Per *subappaltatore* s'intende un'impresa di cui il fornitore può avvalersi per fornire servizi postali. Il contratto di trasporto è stipulato tra il mittente e il fornitore. Oltre a operare per conto di terzi, i subappaltatori possono fornire singoli servizi postali (p. es. la distribuzione) a proprio nome. In tal caso, però, mantengono lo status di subappaltatori solo per i servizi postali che non forniscono a proprio nome. Se forniscono servizi postali a proprio nome e sono responsabili di tutti gli anelli della catena del valore aggiunto, sono considerati fornitori ai sensi della lettera a e soggiacciono all'obbligo di notifica. Sono subappaltatori, ad esempio, i terzi che gestiscono agenzie o effettuano trasporti per conto della Posta o di fornitori privati.

Le imprese o gli individui che offrono a proprio nome solo alcuni servizi postali e non sono responsabili dell'intera catena del valore aggiunto non sono considerati fornitori né subappaltatori ai sensi della LPO e della presente ordinanza.

Per *Posta* s'intende la Posta Svizzera SA ai sensi dell'articolo 1 della legge del 17 dicembre 2010<sup>2</sup> sull'organizzazione della Posta (LOP) (società madre). Per *PostFinance* s'intende la PostFinance SA ai sensi dell'articolo 14 capoverso 1 LOP (società affiliata).

Per *società del gruppo Posta* si intendono PostFinance e tutte le imprese controllate direttamente o indirettamente dalla Posta. Si tratta in particolare di società di capitali, ma anche di società in nome collettivo e in accomandita, controllate direttamente o indirettamente dalla società madre.

Per *impianti di caselle postali* si intendono delle strutture nelle cui caselle possono essere distribuiti invii postali e che sono accessibili soltanto al gestore dell'impianto e al proprietario della casella postale (cliente). Di norma, gli impianti di caselle postali sono situati nelle vicinanze di uno stabilimento in cui può essere servita la clientela. Un impianto di cassette delle lettere secondo l'articolo 73 segg. non è un impianto di caselle postali.

I *costi incrementali* comprendono i costi marginali e i costi fissi specifici alle prestazioni e sono determinanti per i calcoli relativi all'accesso agli impianti di caselle postali (art. 20), allo scambio di dati (art. 25), al divieto di sovvenzionamento trasversale (art. 48) e ai costi netti (art. 49 e 50). Su queste basi sono stabilite ulteriori prescrizioni specifiche per i singoli calcoli dei prezzi e dei costi. Prendendo come riferimento i costi incrementali, si può evitare che

---

<sup>1</sup> RS 783.0

<sup>2</sup> RS 783.1



vengano impiegati metodi del tutto eterogenei per i calcoli dei prezzi e dei costi previsti in questa ordinanza.

I *costi unici* vanno presi in considerazione per stabilire se si è in presenza di un sovvenzionamento trasversale illecito secondo l'articolo 48. Per costi unici si intendono i costi che avrebbe una prestazione se fosse l'unica ad essere offerta.

### **Adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale (art. 2)**

L'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti compete alla Posta. Sebbene l'obbligo in sé non possa essere trasferito a una società del gruppo, il suo adempimento lo può essere, ed è anzi già stato trasferito (cfr. spiegazioni sotto). In quanto società madre, la Posta deve assicurarsi che le società del gruppo adempiano correttamente all'obbligo di fornire il servizio universale. La Posta è responsabile nei confronti della Confederazione, in quanto datore di lavoro, e delle autorità di vigilanza.

La Posta è pertanto autorizzata ad avvalersi delle società del gruppo per adempiere all'obbligo di fornire il servizio universale nel settore dei servizi postali. In altre parole, tale obbligo può essere adempiuto dalla società madre, dalle società affiliate o subaffiliate, ma non da terzi. Le società del gruppo Posta cui è stato trasferito l'adempimento dell'obbligo in questione sono sottoposte al controllo diretto o indiretto della Posta (cfr. art. 1 lett. e).

L'adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti è già stato trasferito per legge a PostFinance (cfr. art. 14 cpv. 1 LOP). Quest'ultima è pertanto tenuta ad adempiere tale obbligo e né lei né la Posta può trasferirlo a un'altra società del gruppo o a terzi.

Facendosi carico dell'adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale – attività che svolgono a proprio nome – le società del gruppo Posta assumono tutti i diritti e doveri associati a tale adempimento.

Per fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti la Posta può avvalersi anche di terzi, che opereranno a nome della Posta, di PostFinance o delle società del gruppo.

Le autorità di vigilanza (PostCom/UFCOM) possono chiamare a rispondere sia la Posta sia le società cui la Posta ha trasferito l'adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale. Ciò significa che tanto la Posta quanto le società del gruppo incaricate rispondono direttamente alle autorità di vigilanza. Per quanto riguarda l'obbligo di fornire il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti, a rispondere direttamente sono la Posta e PostFinance.

In seguito alla scorporo dalla Posta, PostFinance SA sarà assoggettata all'Autorità di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA). L'obbligo di informazione di PostFinance SA nei confronti della FINMA è disciplinato dalle norme del diritto bancario.



## Capitolo 2: Diritti e obblighi dei fornitori

### Obbligo di notifica per i fornitori che realizzano una cifra d'affari annua di almeno 500 000 franchi (notifica ordinaria)

#### Obbligo di notifica ordinaria (art. 3)

Tutti i fornitori devono notificarsi presso la PostCom. Determinante per l'obbligo di notifica non è il fatto che i fornitori svolgano personalmente una o più attività della catena del valore aggiunto di cui all'articolo 2 lettera a LPO (accettazione, raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione) o che si avvalgano di terzi, bensì il fatto che controllino l'intero processo e che ne assumano la responsabilità nei confronti dei clienti.

La cifra d'affari realizzata con i servizi postali corrisponde ai ricavi ottenuti con i servizi forniti a proprio nome. Quella realizzata in veste di subappaltatore per conto di terzi non è determinante.

Non sono invece tenute a notificarsi le persone fisiche o giuridiche che operano esclusivamente per conto di un fornitore. In questo caso si tratta infatti di un subappaltatore che esegue singole attività (o anche tutte) della catena del valore aggiunto non a proprio nome, ma *in vece* del committente. La quota che un subappaltatore realizza con i servizi postali sulla cifra d'affari annua complessiva è tuttavia importante per il rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore (cfr. art. 5 cpv. 2).

#### Indicazioni (art. 4)

Per quanto non già stabilito nell'OPO, la PostCom definisce in disposizioni esecutive in quale forma ed entro quali termini devono essere presentati i singoli documenti.

A seconda che sia o meno già operativo sul mercato postale, il fornitore deve fornire la prova della propria cifra d'affari annua mediante la relazione di bilancio dell'anno precedente oppure mediante una previsione della cifra d'affari per l'esercizio successivo.

Per le imprese con sede all'estero è sufficiente indicare un recapito in Svizzera, analogamente a quanto previsto nell'articolo 11b della legge federale del 20 dicembre 1968 sulla procedura amministrativa (PA; RS 172.021).

#### Prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore (art. 5)

Per quanto riguarda l'analisi delle condizioni di lavoro abituali nel settore si rimanda alle spiegazioni relative all'articolo 61.

Tutti i fornitori soggetti all'obbligo di notifica ordinaria ai sensi dell'articolo 3 devono fornire la prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore. Sono esonerati da tale obbligo i fornitori che possono usufruire della notifica semplificata ai sensi dell'articolo 8 (cfr. art. 9 lett. a), che però, non per questo, sono esentati dal rispettare le condizioni menzionate. L'esonero riguarda esclusivamente l'obbligo della prova nell'ambito della procedura di notifica e del rapporto annuale. In altre parole, la PostCom può imporre l'osservanza delle condizioni di lavoro abituali nel settore nell'ambito di una procedura di vigilanza e disporre, se del caso, una sanzione amministrativa ai sensi dell'articolo 25 LPO.



Per quanto riguarda i subappaltatori, non essendo questi obbligati a notificarsi, occorre garantire in altro modo che rispettino le condizioni di lavoro abituali nel settore (che sarebbero tenuti a rispettare se fossero soggetti a detto obbligo secondo l'articolo 3). Lo scopo di questa disposizione è quello di evitare che i fornitori incarichino subappaltatori di fornire servizi postali senza che questi ultimi si attengano alle condizioni di lavoro del mercato postale. Per questo si richiede che un subappaltatore rispetti le condizioni di lavoro abituali nel settore se realizza più del 50 per cento della propria cifra d'affari annua con servizi postali, a prescindere dal fatto che tali servizi siano eseguiti su incarico di uno o più fornitori. La percentuale della cifra d'affari realizzata con i servizi postali deve cioè costituire una quota rilevante (più del 50%), altrimenti ogni impresa che offre servizi postali a titolo accessorio (p. es. le Ferrovie federali svizzere che accettano invii postali presso determinati sportelli) sarebbe automaticamente assoggettata, con tutto il proprio personale, alle condizioni di lavoro del mercato postale.

Il subappaltatore che realizza oltre il 50 per cento della propria cifra d'affari annua con servizi postali forniti a nome di terzi è tenuto a rispettare le condizioni di lavoro abituali nel settore delle poste per tutto il suo personale, a prescindere da quali e quanti dipendenti dell'impresa forniscano servizi postali. Il subappaltatore, invece, che realizza meno del 50 per cento della propria cifra d'affari annua con i servizi postali, ma totalizza comunque più di 500 000 franchi, non è tenuto a rispettare dette condizioni.

#### **Prova del rispetto dell'obbligo di negoziare un contratto collettivo di lavoro (art. 6)**

Questa prova non deve essere fornita in concomitanza con la notifica, bensì entro sei mesi (al massimo) dalla decorrenza dell'obbligo di notificarsi. Le imprese che si immettono sul mercato postale sono soggette a tale obbligo dal momento in cui avviano la propria attività; mentre i fornitori già titolari di una concessione o già notificati vi sono assoggettati dall'entrata in vigore della LPO.

I negoziati per la conclusione di un contratto collettivo di lavoro devono essere stati per lo meno avviati, ma non necessariamente ultimati, entro il termine prescritto. È compito della PostCom giudicare se il fornitore ha adempiuto l'obbligo di negoziare un contratto collettivo di lavoro. A tal fine, dovrà controllare che i negoziati non siano stati condotti solo in apparenza e che le associazioni del personale con cui tali negoziati sono stati intrapresi rappresentino effettivamente le richieste dei dipendenti. I negoziati possono essere condotti direttamente o indirettamente per il tramite di un'associazione facente le veci di datore del lavoro, così da evitare negoziati paralleli.

L'obbligo è adempiuto anche nel caso in cui i negoziati in questione riguardino l'adesione a un contratto di lavoro collettivo già in essere nel settore postale.

Il fornitore è esonerato da questo obbligo se i suoi dipendenti non dispongono di un referente rappresentativo e autorizzato a negoziare un contratto collettivo di lavoro. Quest'ultimo attributo significa che un'associazione ha la facoltà giuridica di stipulare un contratto collettivo di lavoro o di aderirvi. I criteri determinanti per la rappresentatività sono il numero di membri e la valenza dell'organizzazione in termini geografici. Questa prescrizione è finalizzata a evitare che qualunque piccola organizzazione possa pretendere che siano condotti negoziati e che un fornitore eluda l'obbligo di rispettare le condizioni di lavoro abituali nel settore concludendo un contratto con una sedicente, ossia non rappresentativa, associazione del personale. Spetta al fornitore provare che un'associazione del personale non soddisfa i criteri summenzionati.



### **Modifica della cifra d'affari annua (art. 7)**

Non ogni oscillazione annua della cifra d'affari realizzata con i servizi postali forniti a proprio nome deve costituire un motivo per permettere a un fornitore di (o costringerlo a) passare dall'obbligo di notifica ordinaria a quello di notifica semplificata (e viceversa). La variazione della cifra d'affari deve avere una certa durata, ragione per cui è stato fissato un termine di due anni consecutivi. Le informazioni concernenti la modifica della cifra d'affari devono essere fornite, a seconda delle circostanze, entro due o sei mesi dalla chiusura dei conti. Le nuove disposizioni di legge pertinenti vigono dalla data in cui è comunicata la modifica: in caso di passaggio dall'obbligo di notifica ordinaria a quello di notifica semplificata, si tratta delle disposizioni degli articoli 8–10, in caso contrario di quelle degli articoli 3–6.

### **Obbligo di notifica per i fornitori che realizzano una cifra d'affari annua inferiore a 500 000 franchi (notifica semplificata)**

#### **Obbligo di notifica semplificata (art. 8)**

Sono assoggettati all'obbligo di notifica semplificata i fornitori che con i servizi postali forniti a proprio nome realizzano una cifra d'affari annua inferiore a 500 000 franchi.

Lo scopo dell'obbligo di notifica semplificata è quello di avere una visione d'insieme delle imprese che, a prescindere dalla loro grandezza, sono attive sul mercato postale. Tuttavia, si deve evitare che l'onere amministrativo legato a tale obbligo secondo l'articolo 3 impedisca alle piccole imprese di immettersi sul mercato postale. Per tale motivo, per adempiere a tale obbligo, le piccole imprese sono tenute a presentare meno documenti e sono esonerate da altri obblighi previsti nella LPO e nell'OPO (cfr. art. 9), eccetto quello di rispettare le condizioni di lavoro abituali nel settore.

Devono comunicare il nome ovvero la ditta e l'indirizzo dell'impresa, fornire una descrizione del tipo di prestazioni offerte e indicare la cifra d'affari annua realizzata con i servizi postali forniti a proprio nome. A seconda che sia o meno già operativo sul mercato postale, il fornitore deve produrre la prova di tale cifra d'affari mediante la relazione di bilancio dell'anno precedente oppure mediante una previsione della cifra d'affari per l'esercizio successivo.

#### **Disposizioni non applicabili (art. 9)**

Gli oneri da cui sono esonerati i fornitori soggetti all'obbligo di notifica semplificata (art. 8) sono più che altro di natura amministrativa. Si tratta innanzitutto dell'obbligo di fornire informazioni alla PostCom, dell'obbligo di informazione nei confronti dei clienti e dell'esonero dalle tasse di vigilanza (ma non dalle tasse amministrative secondo l'art. 77). Sono inoltre esonerati dall'obbligo di fornire la prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore (cfr. art. 5), ma non per questo sono esentati dal rispettarle. L'esonero riguarda esclusivamente l'obbligo della prova nell'ambito della procedura di notifica e del rapporto annuale. In altre parole, la PostCom può imporre l'osservanza delle condizioni di lavoro abituali nel settore nell'ambito di una procedura di vigilanza promossa, ad esempio, a seguito di una denuncia.

Nonostante l'esonero dagli obblighi elencati in modo esaustivo nell'articolo 9, i fornitori notificati con procedura semplificata sono soggetti alla LPO e devono quindi rispettare i diritti e obblighi in essa previsti. Si pensi, per esempio, al divieto di accettare, raccogliere, trasportare, smistare e distribuire lettere al di sotto dei 50 grammi, al segreto postale e soprattutto agli



obblighi di cui agli articoli 17 capoverso 2 e 22 capoverso 3 relativi all'accesso agli impianti di caselle postali di altri fornitori e allo scambio di dati.

#### **Modifica della cifra d'affari annua (art. 10)**

Cfr. spiegazioni relative all'articolo 7.

### **Obbligo di informazione**

L'adempimento di questo obbligo ha lo scopo di garantire l'informazione e quindi la tutela dei clienti. L'obbligo di informazione va distinto dall'obbligo di fornire informazioni alle autorità competenti (art. 59 e 60).

#### **Pubblicazione dei prezzi di listino e delle condizioni generali (art. 11)**

I fornitori devono pubblicare in modo adeguato i prezzi di listino e le condizioni generali (per le modalità di pubblicazione, cfr. art. 16). Non sono invece tenuti a pubblicare i prezzi negoziati su base individuale. L'obbligo di pubblicazione delle condizioni generali è in linea con quanto disposto nell'articolo 8 della legge federale del 19 dicembre 1986 contro la concorrenza sleale (LCS; RS 241), in vigore dalla metà del 2012.

#### **Impiego degli indirizzi (art. 13)**

I clienti devono essere informati in merito alle modalità di trattamento dei dati da loro forniti e sugli scopi per cui tali dati vengono impiegati. I dati possono essere usati soltanto per l'espletamento regolare dei servizi postali, ivi inclusa la loro trasmissione per l'adempimento di ordini dei clienti come la rispedizione, la deviazione e simili (art. 22 segg.). Occorre inoltre che la clientela sia informata delle possibilità di opposizione di cui può avvalersi, per esempio quella di rifiutare il consenso alla trasmissione dei suoi dati. Al riguardo, sono applicabili le disposizioni della legislazione sulla protezione dei dati. La vendita di dati a scopo promozionale non è oggetto della legislazione postale.

#### **Contrassegno degli invii postali, dei veicoli e del personale di distribuzione del fornitore (art. 14)**

I clienti devono sapere quale fornitore eroga i servizi postali e ne è responsabile. L'identificazione di un invio postale è rilevante anche nell'ottica di eventuali azioni di responsabilità. Questa disposizione mira in primo luogo a permettere ai clienti di identificare il fornitore; gli obblighi di informazione sono, infatti, essenzialmente disposizioni concepite nell'interesse dei consumatori. Di conseguenza, non è indispensabile che si possano identificare i veicoli o il personale di un subappaltatore incaricato della distribuzione.

#### **Informazioni sulla qualità delle prestazioni (art. 15)**

La clientela deve essere informata sulla qualità delle prestazioni erogate dal fornitore in modo da poter scegliere a quale fornitore rivolgersi. Questa disposizione non ha lo scopo di stabilire prescrizioni legali per uno standard qualitativo né di imporre requisiti minimi, ma piuttosto quello di obbligare i fornitori a garantire la trasparenza nei confronti dei consumatori.

Il rimando all'articolo 9 capoverso 2 LPO riguarda soprattutto la fornitura ecologica e socialmente sostenibile delle prestazioni, come può essere l'impiego di veicoli elettrici o il bilancio di CO<sub>2</sub> nel quadro di tale fornitura. Nel concetto di fornitura socialmente sostenibile rientrano, per esempio, le prestazioni del fornitore a favore del personale che esulano dalle condizioni di lavoro abituali nel settore.



### **Modalità di informazione (art. 16)**

La clientela deve poter accedere gratuitamente a tutte le informazioni descritte negli articoli precedenti. Il fornitore può, in linea di massima, scegliere liberamente la modalità in cui mettere a disposizione queste informazioni. In particolare, la prescrizione concernente la pubblicazione delle condizioni generali è rispettata se le condizioni generali sono pubblicate sul sito internet del fornitore e se, su richiesta, sono fornite in formato cartaceo. Per quanto riguarda la trasmissione di dati a terzi, invece, non è sufficiente che il consenso a tale trasmissione sia menzionato nelle condizioni generali. Gli interessati devono essere informati personalmente, per esempio per lettera o, mediante un'annotazione ben visibile sui moduli relativi agli ordini dei clienti.

### **Accesso agli impianti di caselle postali**

Disciplinando l'accesso agli impianti di caselle postali (e lo scambio di indirizzi, art. 22 segg.), il legislatore ha voluto garantire l'interoperabilità sul mercato postale. Tale accesso serve a permettere il buon funzionamento del mercato postale nell'interesse dei clienti. È in quest'ottica che vanno lette le disposizioni esecutive dell'OPO.

L'accesso va disciplinato in primo luogo tramite un accordo stipulato tra i gestori degli impianti di caselle postali (che devono sempre essere anche fornitori, cfr. art. 17) e i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio. Su domanda di una parte, la PostCom può anche disporre a posteriori l'accesso attenendosi ai principi sanciti nella LPO e nell'OPO e non può pertanto ordinare nulla di diverso o di portata più ampia rispetto alle disposizioni in esse contenute. Per garantire la certezza del diritto, i gestori degli impianti e i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio devono poter prevedere gli aspetti essenziali delle decisioni della PostCom e devono poterne tenere conto nella loro pianificazione aziendale.

Ciò significa anche che le parti contraenti possono derogare ai principi fissati nell'OPO, sempreché rispettino il divieto di discriminazione e i loro accordi non violino gli interessi di terzi o l'interesse pubblico.

### **Diritto di accedere agli impianti di caselle postali (art. 17)**

Sono autorizzati ad accedere agli impianti di caselle postali ovvero tenuti a garantire l'accesso a tali impianti tutti i fornitori notificatisi che effettuano la distribuzione a domicilio. Non sono invece autorizzati i fornitori che si limitano a recapitare negli impianti in questione e non effettuano la distribuzione a domicilio. I gestori di impianti di caselle postali sono dunque sempre anche fornitori, a prescindere dal fatto che debbano notificarsi secondo procedura ordinaria o semplificata. Come già menzionato, le disposizioni sull'accesso sono state create per garantire l'interoperabilità, ossia un mercato postale ben funzionante nell'interesse dei clienti.

I subappaltatori non hanno di per sé il diritto di accedere agli impianti di caselle postali dato che non sono fornitori. Nel quadro del contratto concluso con il fornitore sono però autorizzati a consegnare al gestore dell'impianto gli invii loro affidati.

Il diritto di un fornitore di accedere agli impianti di caselle postali presuppone che tale fornitore offra la distribuzione a domicilio. Questo si evince dal principio dell'interoperabilità alla base dell'intenzione del legislatore: dato che per i clienti la casella postale è un luogo di re-



capito alternativo al domicilio o all'ufficio, il fornitore deve avere accesso alle loro caselle postali se offre anche la distribuzione a domicilio.

Il capoverso 2 ribadisce un aspetto dell'articolo 14 (contrassegno degli invii postali): i fornitori che si notificano secondo la procedura semplificata non sono vincolati dall'articolo 14, ma devono ugualmente contrassegnare i loro invii postali se vogliono distribuirli negli impianti di caselle postali.

### **Prestazioni (art. 18)**

Questa disposizione è indirizzata ai gestori di impianti di caselle postali. I clienti non possono desumerne il diritto di accedere a una casella postale né l'obbligo a carico dei fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio di recapitare gli invii postali anche negli impianti di caselle postali.

Nelle lettere a–c sono elencate in modo esaustivo le prestazioni minime che il gestore deve garantire mediante il servizio di distribuzione o a cui, secondo l'articolo 6 capoverso 1 LPO, deve accordare l'accesso in altro modo. Nei contratti negoziati tra i fornitori possono essere convenute prestazioni che vanno oltre questi standard minimi; la PostCom non può invece decidere prestazioni di più ampia portata. Allo stesso modo, non possono essere stabilite prestazioni che non soddisfino i requisiti di cui alle lettere a–c, né su base contrattuale né tramite decisione della PostCom.

Spetta al gestore dell'impianto di caselle postali determinare il luogo esatto di recapito. A seconda di come è organizzata la catena del valore aggiunto (dal ritiro alla distribuzione), può essere commercialmente ed economicamente opportuno che il recapito avvenga in luoghi diversi. Nel determinare il luogo di recapito, il gestore dovrà inoltre tenere conto delle esigenze degli aventi diritto all'accesso. Se, dietro richiesta, è la PostCom a dover determinare il luogo di recapito, dovrà farlo tenendo conto dei processi operativi del gestore dell'impianto di caselle postali e delle esigenze degli aventi diritto all'accesso.

Conformemente al capoverso 3, il gestore di un impianto di caselle postali deve attenersi, per gli invii postali per cui fornisce le prestazioni di cui al capoverso 1, al massimo alle stesse regole di responsabilità che devono rispettare gli aventi diritto all'accesso nei confronti dei propri clienti.

### **Invii postali non recapitabili (art. 19)**

Per invii postali non recapitabili si intendono gli invii che non possono essere distribuiti nelle caselle postali perché il destinatario è sconosciuto, rifiuta di prenderli in consegna, non li ritira (in particolare gli invii con avviso di ricevimento) o non svuota la casella postale. I casi in cui l'invio postale non può essere distribuito nella casella postale a causa delle sue dimensioni o caratteristiche sono disciplinati nell'articolo 18 capoverso 1 lettera c.

I gestori di impianti di caselle postali devono mantenere gli invii postali non recapitabili a disposizione dei fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio per un determinato periodo di tempo. Se, però, gli invii non sono ripresi, i gestori possono rispedirli ai fornitori a spese di questi ultimi.



### **Remunerazione delle prestazioni in caso di decisione in merito alla conclusione di un accordo sull'accesso (art. 20)**

Le disposizioni concernenti la fissazione dei prezzi servono da un lato da linee guida per le parti contraenti e, dall'altro, da indicazione per la PostCom quando quest'ultima è chiamata a disporre la conclusione di un accordo sull'accesso. Le parti contraenti sono libere di convenire altri modelli, ma devono assicurarsi di non violare il divieto di discriminazione.

Anche i prezzi sono fissati in conformità con il principio secondo cui, nel regolamentare l'accesso, è di primaria importanza l'interoperabilità. Il fatto di fornire prestazioni a favore degli altri fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio non deve pertanto essere motivo di vantaggio o svantaggio per il gestore di un impianto di caselle postali che opera in maniera efficiente, né l'accesso agli impianti di caselle postali dev'essere motivo di vantaggio o svantaggio competitivo per i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio. Di questo principio si tiene conto anche per fissare il supplemento disciplinato nella lettera c del capoverso 1.

I costi si compongono dei costi incrementali, di una quota proporzionale dei costi comuni non specifici alle prestazioni e di un supplemento fissato dalla PostCom.

### **Non discriminazione e consultazione degli accordi (art. 21)**

Il divieto di discriminazione fa stato sia nei confronti dei fornitori che delle società del gruppo e delle società affiliate.

La possibilità di consultare gli accordi stipulati tra un gestore di un impianto di caselle postali e altri fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio permette di attuare in modo efficace il divieto di discriminazione. Se dimostra che conduce negoziati per un accordo sull'accesso agli impianti di caselle postali, il fornitore che offre la distribuzione a domicilio può chiedere alla PostCom di consultare gli accordi già conclusi dal gestore con cui sta negoziando. È fatto salvo il rigetto della richiesta di consultazione per le parti degli accordi che contengono segreti d'affari.

### **Scambio di dati**

Per quanto riguarda la volontà del legislatore, vale quanto detto per la sezione «Accesso agli impianti di caselle postali»: il principio su cui si fonda l'emanazione delle disposizioni dell'OPO fa stato anche qui, ovvero assicurare l'interoperabilità sul mercato postale. Le condizioni per lo scambio di dati divergono tuttavia da quelle per l'accesso agli impianti di caselle postali.

Di norma, il cliente corrisponde al fornitore un compenso per i costi in cui quest'ultimo incorre per adempiere i compiti connessi al cambiamento d'indirizzo (p. es. rispedizione e deviazione di invii postali). L'importo del compenso è fissato dal fornitore, il quale può detrarre i costi associati al trattamento e allo scambio di dati. Tali costi sono stabiliti dalla PostCom qualora i fornitori non giungano a un accordo di tipo contrattuale.

Le eccedenze risultanti dalla differenza fra costi e compenso (prezzo) vanno ripartite fra i fornitori coinvolti nello scambio di dati.



Questo meccanismo come pure gli aspetti tecnici inerenti allo scambio di dati vanno in primo luogo disciplinati in un accordo tra i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio. Se non viene raggiunto un accordo, la PostCom ha la facoltà di decidere, ma deve comunque attenersi ai principi sanciti nella LPO e nell'OPO. Non può, cioè, ordinare nulla di diverso o di portata più ampia rispetto alle disposizioni della legge e dell'ordinanza (cfr. a tale proposito l'esempio nelle spiegazioni relative all'art. 23). Per garantire la certezza del diritto, i fornitori devono poter prevedere gli aspetti essenziali delle decisioni della PostCom e devono poterne tenere conto nella loro pianificazione aziendale.

Ciò significa anche che le parti contraenti possono derogare ai principi relativi allo scambio di dati, sempreché rispettino il divieto di discriminazione e i loro accordi non violino gli interessi di terzi o l'interesse pubblico. Ciò si verificherebbe, per esempio, se le modalità convenute per scambiarsi dati violassero le disposizioni dell'articolo 22 capoverso 2 o dell'articolo 23.

#### **Diritto allo scambio dei dati (art. 22)**

Come per l'accesso agli impianti di caselle postali, hanno il diritto di scambiarsi dati tutti i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio, a prescindere dalla procedura di notifica che devono seguire. Anche in questo caso è fondamentale che gli invii postali possano essere distribuiti regolarmente nel caso in cui i fornitori notificatisi con procedura semplificata siano chiamati a eseguire ordini di rispedizione o deviazione per i propri clienti.

Il diritto di un fornitore di scambiare dati di indirizzi presuppone che questi offra la distribuzione a domicilio e impieghi tali dati per eseguire correttamente gli ordini di trattenimento, rispedizione o deviazione. Ciò si evince dal principio dell'interoperabilità applicato dal legislatore. Di conseguenza, un fornitore deve offrire almeno un servizio secondo il capoverso 2 per poter avere il diritto di accedere ai dati necessari per l'esecuzione del servizio. La normativa prevista ha un carattere restrittivo, perché l'interesse dei clienti alla protezione dei loro dati va tutelato più dell'interesse dei fornitori allo scambio dei dati.

Il capoverso 2 ribadisce un aspetto dell'articolo 13 (impiego dei dati di indirizzi): i fornitori che si notificano secondo procedura semplificata non sono vincolati dall'articolo 1, ma devono ugualmente informare la clientela circa l'impiego dei dati e le possibilità di opposizione che le spettano nel caso in cui i fornitori partecipino allo scambio dei dati. Per poter trasmettere dati a terzi, il fornitore deve ottenere il consenso dell'interessato, il cui rifiuto non deve comportare alcun costo per la persona in questione. Per essere considerato dato, non è sufficiente che il consenso alla trasmissione di dati a terzi sia menzionato nelle condizioni generali. Gli interessati devono essere informati personalmente, per esempio per lettera o mediante un'annotazione ben visibile sui moduli relativi agli ordini dei clienti. Rifiutando di dare il proprio consenso, l'interessato accetta il fatto che gli invii che gli sono destinati non gli potranno essere recapitati. Sebbene ciò significhi che la piena interoperabilità non può essere garantita completamente, i clienti devono comunque poter disporre della possibilità di rifiutare il proprio consenso alla trasmissione dei dati. Per quanto riguarda la trasmissione di dati ad altri fornitori, sono applicabili le disposizioni della legislazione sulla protezione dei dati.

#### **Contenuto e aggiornamento dei dati (art. 23)**

Per motivi di protezione dei dati, il loro contenuto si limita alle indicazioni strettamente necessarie per le prestazioni menzionate nella LPO. Oltre ai dati relativi agli indirizzi, si tratta del contenuto dell'ordine del cliente per la deviazione, la rispedizione ecc. di invii, essendo questo determinante per il cambio di indirizzo.



I dati che verranno scambiati devono essere disponibili entro 24 ore dalla loro registrazione elettronica, indipendentemente dal fatto che lo scambio avvenga tramite un'interfaccia predefinita o invio elettronico.

#### **Requisiti tecnici (art. 24)**

I fornitori sono liberi di decidere come rendere accessibili i propri dati agli altri fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio: possono, per esempio, fornirli in un file contenente le coordinate degli ordini dei clienti oppure inviarli per via elettronica.

#### **Costi delle prestazioni in caso di decisione in merito alla conclusione di un accordo sullo scambio di dati (art. 25)**

Le disposizioni concernenti il calcolo dei costi servono da un lato da linee guida per le parti contraenti e dall'altro da indicazione per la PostCom quando quest'ultima è chiamata a disporre la conclusione di un accordo sullo scambio di dati. Le parti contraenti sono libere di scegliere altri modelli, ma devono assicurarsi di non violare il divieto di discriminazione. La PostCom non decide invece i prezzi che i fornitori applicano ai clienti, in quanto tale decisione spetta ai fornitori.

I costi derivanti dallo scambio di dati sono calcolati secondo lo stesso principio applicabile all'accesso agli impianti di caselle postali e si compongono dei costi incrementali e di una quota proporzionale dei costi comuni non specifici alle prestazioni. I costi incrementali comprendono a loro volta i costi marginali e i costi fissi specifici alle prestazioni. Diversamente dalla concessione dell'accesso agli impianti di caselle postali, i fornitori possono realizzare un guadagno erogando le prestazioni chieste dai clienti. I costi possono pertanto essere coperti con tali introiti; l'eccedenza è ripartita secondo l'articolo 26.

#### **Ripartizione dell'eccedenza proveniente dagli ordini dei clienti (art. 26)**

Se dagli introiti provenienti dagli ordini dei clienti, una volta detratti i costi per il trattamento e lo scambio dei dati, risulta un'eccedenza, questa va ripartita tra tutti i fornitori coinvolti nello scambio di dati. La ripartizione è effettuata secondo la chiave menzionata al capoverso 3. Le quote spettanti ai singoli fornitori sono calcolate in funzione della cifra d'affari annua di tutti i fornitori notificatisi secondo l'articolo 3 o 8 e che partecipano allo scambio di dati. Non è determinante il numero di ordini di spedizione, deviazione e trattenimento eseguiti dai singoli fornitori.

Come avviene per le altre controversie relative ad accordi, se i fornitori non trovano una soluzione confacente, la decisione spetta a un tribunale civile in virtù dell'articolo 8 LPO.

#### **Non discriminazione e consultazione degli accordi (art. 27)**

Il divieto di discriminazione fa stato sia nei confronti dei fornitori che delle società del gruppo e delle società affiliate.

La possibilità di consultare gli accordi sullo scambio di dati permette di attuare in modo efficace il divieto di discriminazione. Se dimostra che conduce negoziati per un accordo sullo scambio di dati di indirizzi, il fornitore che offre la distribuzione a domicilio può chiedere alla PostCom di consultare gli accordi già conclusi dal fornitore con cui sta negoziando. È fatto salvo il rigetto della richiesta di consultazione per le parti degli accordi che contengono segreti d'affari.



## Servizio postale in situazioni straordinarie

Una disposizione analoga si trova già nella legislazione postale attualmente in vigore. In situazioni straordinarie il Consiglio federale può invitare ovvero addirittura obbligare a fornire prestazioni non solo la Posta, ma anche fornitori privati. Quest'ultimo caso può verificarsi, per esempio, se le infrastrutture della Posta in Svizzera sono inutilizzabili, mentre quelle dei fornitori privati nei Paesi limitrofi sono ancora operative.

Il Consiglio federale stabilisce nel caso specifico quali fornitori debbano fornire quali prestazioni e come debbano essere indennizzati.

Oltre ad obbligare singoli fornitori a erogare determinate prestazioni, il Consiglio federale può anche limitare o vietare del tutto la fornitura di servizi postali. Questo provvedimento è ipotizzabile, per esempio, nel caso in cui vi fosse un pericolo di epidemia.

## Capitolo 3: Servizio universale nel settore dei servizi postali

### Obbligo

#### Offerta (art. 29)

Il servizio universale comprende l'offerta di prestazioni che la Posta è tenuta a fornire. Oltre a queste prestazioni, ne prevede molte altre che tuttavia, non rientrando nell'obbligo di fornire il servizio universale, non è obbligata a offrire. L'articolo 29 disciplina in modo esaustivo i criteri di base per l'offerta del servizio universale nel settore dei servizi postali. La Posta decide nel caso specifico quali prestazioni offrire tra quelle rientranti nel quadro delle disposizioni: deve fornirne almeno una per disposizione, ma è libera di offrirne anche di più. Stabilisce inoltre le varie categorie di peso e formato.

Queste disposizioni hanno lo scopo di garantire un'offerta sufficiente di servizi postali nel quadro del servizio universale, pur lasciando alla Posta un certo margine d'azione nell'impostare e ampliare tale offerta. In adempimento della sua attività di vigilanza, la PostCom verifica ogni anno se l'elenco delle prestazioni assegnate al servizio universale riflette l'offerta di cui all'articolo 29 (cfr. art. 55).

L'offerta di invii postali nel quadro del servizio universale comprende il trasporto di lettere e pacchi sul territorio svizzero e all'estero, di giornali e periodici in abbonamento con distribuzione regolare, di atti giudiziari ed esecutivi, gli avvisi di ricevimento e altri servizi come la deviazione o il trattenimento di invii postali. Per distribuzione regolare s'intende la distribuzione di invii postali effettuata durante il giro di distribuzione ordinario e va distinta dalla distribuzione mattutina.

Poiché a invii postali diversi corrispondono regole diverse (per esempio in termini di presa in consegna, tempi di consegna e fissazione dei prezzi), l'offerta deve includere varie categorie di invii postali: si distingue in particolare tra invii postali in Svizzera e invii all'estero e tra invii di massa e invii unici.

Per quanto riguarda le lettere e i pacchi destinati al territorio svizzero (cpv. 1), la Posta deve offrire almeno due soluzioni: la distribuzione entro il primo giorno feriale successivo al giorno della presa in consegna oppure la distribuzione entro il terzo giorno feriale successivo al



giorno della presa in consegna. Il sabato non è considerato giorno feriale. Queste disposizioni corrispondono a quelle per l'attuale posta A e B e per i pacchi *priority* ed *economy*. Ne consegue inoltre che la Posta deve svuotare le cassette postali pubbliche almeno nei giorni feriali.

Ai giornali e periodici in abbonamento distribuiti nel quadro del servizio universale secondo la lettera c appartengono in particolare tutte le edizioni locali con propria testata aventi diritto a una riduzione sul prezzo di distribuzione conformemente all'articolo 16 capoverso 4 LPO e all'articolo 36 OPO, anche nel caso in cui non vi sia un abbonamento propriamente detto, bensì, per esempio, un rapporto di affiliazione a un'associazione o un rapporto di donazione.

La distribuzione degli atti giudiziari ed esecutivi con ricevuta cartacea o elettronica non rientra nelle forme alternative di distribuzione previste nell'articolo 14 capoverso 4 LPO, dato che la possibilità di optare per il formato elettronico non riguarda l'atto in sé, bensì soltanto la ricevuta. L'atto, cioè, è consegnato in formato cartaceo. Se si opta per la ricevuta elettronica, la Posta deve garantire, mediante le opportune misure tecniche e organizzative, che la firma del ricevente non venga falsificata o contraffatta: il ricevente non deve cioè poter obiettare che la firma non sia la sua o che sia stata copiata da una ricevuta precedente.

Per quanto riguarda le lettere e i pacchi transfrontalieri (destinati all'estero o provenienti dall'estero) (cpv. 2), oltre alle prescrizioni della presente ordinanza e agli accordi internazionali (p. es. la Convenzione postale internazionale dell'Unione postale internazionale, UPU), la Posta deve rispettare in particolare le disposizioni relative alla velocità di trasporto e all'emissione degli avvisi di ricevimento.

Invii di massa e invii unici: per sapere se un invio postale nazionale o transfrontaliero è retto dai capoversi 1 e 2 lettera a (invii unici) o dai capoversi 1 e 2 lettera b (invii di massa), occorre verificare se il trasporto avviene in base a condizioni individuali o generali. Le verifiche possono basarsi per esempio sulla modalità di pagamento o sul rapporto di fatturazione tra la Posta e il cliente. Se, per il trasporto dell'invio postale, il mittente riceve una fattura sulla base di un contratto individuale scritto o di una ricevuta, si tratta di norma di un invio di massa. Per invii unici, invece, si intendono tutte le lettere e tutti i pacchi consegnati allo sportello oppure, se il porto è stato pagato, le lettere preaffrancate imbucate in una cassetta postale pubblica. La Posta stipula di norma accordi contrattuali per invii postali di grande entità. La distinzione tra invio di massa e invio unico può coincidere con quella tra clienti privati e commerciali; ciò non toglie che anche i clienti privati possano dare in consegna invii di massa ai sensi dell'OPO. La quantità di invii postali è di importanza secondaria: l'invio di 100 lettere consegnate contemporaneamente può quindi essere sia un invio unico che un invio di massa, a seconda che il trasporto avvenga secondo condizioni individuali o generali.

Ai mittenti la Posta offre i servizi dell'avviso di ricevimento e del rinvio, il primo dei quali prevede la consegna dell'invio postale dietro firma del destinatario (con o senza conferma scritta di recapito per il mittente). Ai destinatari offre invece i servizi della rispedizione, del trattenimento e della deviazione. Ulteriori servizi come il «rimborso» e il recapito in «mani proprie», per i quali non vi è una forte domanda, e altri servizi concordati contrattualmente non sono più inclusi nel servizio universale.

Non rientrano nell'offerta del servizio universale neppure gli invii espressi e per corriere (cfr. cpv. 8): con queste due categorie si intendono gli invii indirizzati di lettere e pacchi che di norma vengono trasportati più rapidamente, al di fuori della distribuzione regolare, separatamente e a prezzi superiori rispetto agli invii di cui al capoverso 1 lettera a numero 1.



### **Presa in consegna di invii postali (art. 30)**

Il presente articolo disciplina come e dove le prestazioni di cui all'articolo 29 devono essere offerte ai clienti nei punti di accesso. I punti di accesso presidiati sono gli uffici e le agenzie postali. In linea di massima, i primi sono gestiti dalla Posta, i secondi da terzi. Gli invii postali di cui all'articolo 29 capoversi 1 lettera a e 2 lettera a sono presi in consegna negli uffici e nelle agenzie postali, le lettere preaffrancate senza avviso di ricevimento nelle cassette postali pubbliche. La Posta è inoltre tenuta ad accettare gli invii postali di cui all'articolo 29 capoversi 1 lettere b–d e 2 lettera b se sussiste un'effettiva domanda da parte dei clienti. In tal caso la Posta mette a disposizione adeguati uffici d'accettazione. A questo proposito si possono fare tre esempi: 1) poiché solo i tribunali consegnano atti giudiziari, la domanda si limita alle zone in cui vi sono tribunali e quindi il servizio va offerto solo lì. 2) Per gli invii di massa vengono stipulati contratti individuali con i clienti in cui è convenuto anche il luogo di accettazione, che può essere per esempio un centro di smistamento. 3) I giornali e i periodici sono consegnati per l'invio nei punti di accesso convenuti con le case editrici.

### **Distribuzione a domicilio (art. 31)**

La Posta è tenuta a fornire il servizio di distribuzione a domicilio negli insediamenti abitati tutto l'anno. Per distribuzione a domicilio s'intende la consegna di invii postali al domicilio indicato nell'indirizzo. Secondo il capoverso 1 lettere a e b, la Posta deve effettuare la distribuzione, oltre che presso le case in insediamenti abitati tutto l'anno, anche presso le case abitate tutto l'anno raggiungibili con un tragitto aggiuntivo non superiore ai due minuti a partire da un insediamento abitato tutto l'anno (un minuto per il tragitto di andata e uno per quello di ritorno ovvero due minuti di tragitto aggiuntivo sul giro di distribuzione). Il tragitto aggiuntivo di due minuti in totale è calcolato nell'ottica di una distribuzione con un veicolo motorizzato (laddove ciò sia possibile) e corrisponde a circa un chilometro. Se non è tenuta a offrire la distribuzione a domicilio, la Posta deve prevedere una soluzione alternativa. Può per esempio ridurre la frequenza di distribuzione secondo l'articolo 14 capoverso 3 LPO o designare un punto di distribuzione alternativo (p. es. una casella postale o un impianto di distribuzione sul tragitto che porta al più vicino insediamento abitato tutto l'anno). Prima di prendere una tale decisione, tuttavia, deve consultare il destinatario. Questa norma concernente la distribuzione è più dettagliata di quella in vigore e impone alla Posta nuove prescrizioni, ma corrisponde in larga misura alla prassi attuale.

Spetta alla Posta valutare nel singolo caso se si è in presenza di un insediamento abitato tutto l'anno o di un'abitazione appartenente a un tale insediamento. Se nell'area di un ettaro (100 m x 100 m) a partire da una casa abitata tutto l'anno si trovano altre quattro case abitate tutto l'anno, si tratterà in generale di un insediamento abitato tutto l'anno ai sensi della LPO e dell'OPO. Non importa che la casa in questione si trovi al centro o al margine dell'ettaro di terreno. Sono considerate abitate tutto l'anno anche le case che, per un certo tempo, restano vuote a causa di assenze ordinarie come ferie, malattia ecc. Non rientrano invece in questa categoria le case di villeggiatura e quelle per il fine settimana.

Le controversie riguardanti l'obbligo della distribuzione a domicilio non sono di natura civilistica perché non si basano su un rapporto contrattuale tra la Posta e il destinatario, bensì su un mandato di servizio universale che compete alla Posta in base al diritto pubblico. In caso di controversia, gli interessati possono presentare denuncia alla PostCom, la quale, conformemente all'articolo 22 capoverso 2 LPO, verifica se la Posta rispetta la presente disposizione sulla distribuzione a domicilio e, se del caso, emana una decisione. Le decisioni emanate dalla PostCom possono essere impugnate dinanzi al Tribunale amministrativo federale.



La distribuzione nelle caselle postali non è considerata distribuzione a domicilio ai sensi della presente disposizione e non è dunque oggetto dell'obbligo di fornire il servizio universale. Poiché la Posta non è tenuta a distribuire nelle caselle postali, i destinatari non possono far valere alcuna pretesa in questo senso.

### **Tempi di consegna nel settore dei servizi postali in Svizzera (art. 32)**

Per garantire una buona qualità del servizio universale su tutto il territorio svizzero sono previste disposizioni concernenti il rispetto delle due velocità di trasporto (tempi di consegna) stabilite per le lettere e i pacchi nazionali secondo l'articolo 29 capoverso 1 lettera a. Queste prescrizioni, ora ancorate a livello di ordinanza, sono state in parte riprese dagli obiettivi strategici 2010-2013 della Posta. La Posta deve rispettare le due velocità di trasporto di cui all'articolo 29 capoverso 1 lettera a almeno nel 97 per cento dei casi per le lettere nazionali e almeno nel 95 per cento dei casi per i pacchi nazionali. Le misurazioni avvengono separatamente per le lettere e i pacchi e per le due velocità di trasporto (rispettivamente il primo ed entro il terzo giorno feriale successivo al giorno della consegna; oggi posta A e B), il che fornisce in totale quattro misurazioni. Non devono invece essere misurati i tempi di consegna per le lettere e i pacchi transfrontalieri (art. 29 cpv. 2), gli invii di massa (art. 29 cpv. 1 e 2 lett. b) e i servizi supplementari (art. 29 cpv. 4). Per quanto riguarda le lettere e i pacchi transfrontalieri, la Posta può avere solo un influsso limitato sulla velocità di trasporto, dato che nella fornitura della prestazione sono coinvolti anche fornitori esteri di servizi postali.

I metodi per la misurazione dei tempi di consegna devono tenere conto sia del criterio dell'esattezza che di quello della proporzionalità dei costi cagionati. A causa dei diversi sistemi logistici e dei costi derivanti dagli invii di prova, i metodi applicati alle lettere e ai pacchi possono essere diversi. I metodi di misurazione devono essere certificati da un organo specializzato riconosciuto e indipendente. Anche la misurazione in sé deve essere effettuata da un organo specializzato e indipendente (cfr. art. 53). La PostCom approva i metodi e le relative modifiche. I costi delle misurazioni sono a carico della Posta.

### **Raggiungibilità (art. 33)**

Quale secondo provvedimento per garantire una buona qualità del servizio universale in tutto il Paese sono previste disposizioni concernenti la raggiungibilità della rete di uffici e agenzie postali. La prassi odierna, secondo cui il 90 per cento della popolazione residente permanente deve poter raggiungere (a piedi o con il trasporto pubblico) la rete di uffici e agenzie postali nell'arco di 20 minuti, è ora sancita a livello di ordinanza. Ciò implica una rete di circa 2200 uffici e agenzie postali, il che corrisponde approssimativamente alla rete attuale. L'accesso alle prestazioni del traffico dei pagamenti è disciplinato nell'articolo 44. Per garantire una rete capillare di uffici e agenzie postali in tutto il Paese, il capoverso 2 ribadisce l'obbligo vigente di prevedere un ufficio postale per regione di pianificazione, ovvero una distribuzione regionale degli uffici postali pari a 130 uffici. La raggiungibilità deve essere altresì garantita in termini temporali. La Posta deve quindi definire degli orari di apertura al pubblico che tengano conto delle esigenze locali della popolazione e dell'economia in termini di servizi richiesti e di frequenza con cui tali servizi vengono impiegati. Il rispetto dei criteri anzidetti garantisce un servizio universale capillare in tutto il Paese, rendendo superflua la definizione di un numero minimo di uffici postali. In vista della chiusura o del trasferimento di uffici e agenzie postali, inoltre, la Posta deve rispettare le disposizioni di cui all'articolo 34.

Per servizio a domicilio s'intende la presa in consegna di invii postali presso il domicilio del mittente durante il giro di distribuzione ordinario. Il servizio a domicilio non è assimilato a un



ufficio o a un'agenzia postale e non sussiste alcun diritto di usufruirne, ma se ne tiene conto nella misurazione della raggiungibilità, dal momento che le economie domestiche che possono avvalersene si recano di norma meno spesso in un ufficio o un'agenzia postale. Per queste economie domestiche è ritenuto ragionevole un percorso di 30 minuti per raggiungere la rete di uffici e agenzie postali. Se nella valutazione della raggiungibilità viene calcolato anche il servizio a domicilio, la Posta può sostanzialmente ottemperare alle disposizioni pertinenti con un numero inferiore di uffici e agenzie postali. Poiché, in passato, la Posta ha in generale preferito aprire un'agenzia postale che non introdurre un servizio a domicilio, considerare tale servizio nella misurazione della raggiungibilità non avrà praticamente alcuna ripercussione sul numero di uffici e agenzie postali.

Il metodo di misurazione della raggiungibilità e i valori di riferimento devono basarsi su dati corretti (dati demografici quanto più possibile aggiornati, forniti dall'Ufficio federale di statistica UST) e tenere conto di eventuali cambiamenti nella rete del trasporto pubblico. Tale metodo dev'essere certificato da un organo specializzato riconosciuto e indipendente. La PostCom autorizza il metodo e le relative modifiche. I costi della misurazione sono a carico della Posta.

Poiché le disposizioni in materia di raggiungibilità di cui all'articolo 33 sono analoghe a quelle concernenti l'accesso alle prestazioni di cui all'articolo 44, appare ragionevole strutturare i metodi in modo simile ovvero stabilire un metodo comune. La PostCom e il servizio specializzato (UFCOM) si accordano in merito.

#### **Procedura in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale (art. 34)**

Nel caso in cui stia pianificando di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia postale, la Posta è tenuta a consultare le autorità del Comune interessato per concertare una soluzione comune. Informa inoltre il servizio cantonale competente dell'avvio dei colloqui con le autorità comunali e gliene comunica l'esito. Per qualsiasi altra informazione il servizio cantonale dovrà rivolgersi alle autorità del Comune in questione; la Posta non è infatti tenuta a fornirglielle non essendo il servizio cantonale coinvolto nella procedura di chiusura o trasferimento dell'ufficio o dell'agenzia postale. Se la Posta e il Comune non giungono a una soluzione comune, le autorità del Comune interessato possono adire la PostCom, la quale rivolge una raccomandazione alla Posta, assumendo così i compiti dell'attuale Commissione uffici postali. In particolare, verifica se la Posta ha consultato le autorità del Comune interessato, se ha rispettato i requisiti sulla raggiungibilità della rete di cui all'articolo 33 e se la decisione adottata tiene conto delle caratteristiche regionali come, per esempio, il numero di collegamenti giornalieri dei trasporti pubblici o la durata del disbrigo di un servizio postale. Dopodiché, la Posta decide in via definitiva se chiudere o trasferire l'ufficio o l'agenzia postale. Questa procedura consente di garantire, com'è stato il caso sinora, che la Posta non possa modificare la rete di uffici e agenzie postali senza aver prima consultato le autorità dei Comuni interessati e l'autorità di vigilanza.

#### **Invii esclusi dal trasporto (art. 35)**

La Posta ha fondamentalmente l'obbligo di fornire il servizio universale nel settore dei servizi postali (obbligo di contrarre). Tuttavia, in casi giustificati, può escludere determinati invii postali dal trasporto o stabilire requisiti particolari. Si tratta soprattutto di invii postali dal contenuto pericoloso come sostanze esplosive, infiammabili, velenose, radioattive, medicinali o contagiose, con scritte o simboli offensivi, immorali o vietati, nonché di liquidi e animali. La



Posta specifica nelle sue condizioni generali gli invii postali che, a causa del loro contenuto, sono esclusi dal trasporto.

## **Promozione della stampa regionale e locale, nonché della stampa associativa e delle fondazioni**

La Confederazione contribuisce a preservare la varietà di stampa e di opinioni in Svizzera mediante riduzioni annuali di 50 milioni di franchi sui costi di distribuzione di giornali e periodici (30 milioni per la stampa regionale e locale e 20 milioni per la stampa associativa e delle fondazioni).

### **Giornali e periodici aventi diritto a una riduzione per la distribuzione (art. 36)**

I criteri di promozione corrispondono in parte a quelli dell'attuale LPO (art. 15). Tanto per la stampa associativa e delle fondazioni quanto per la stampa regionale e locale alcuni criteri sono stati adeguati e ne sono stati aggiunti di supplementari.

Secondo il capoverso 1, hanno diritto a una riduzione per la distribuzione i quotidiani e i settimanali in abbonamento della stampa regionale e locale che soddisfano cumulativamente i criteri di cui alle lettere a-m. Il concetto di stampa regionale e locale non è definito da criteri geografici, linguistici o contenutistici, bensì dai criteri anzidetti. Per stampa regionale e locale si intendono i giornali con una tiratura compresa tra 1000 e 40 000 esemplari e che soddisfano tutti i criteri di cui alle lettere a-m. Questa definizione, introdotta con la revisione del 2007 e confermata anche nella nuova ordinanza, risponde alla volontà del legislatore di non definire esplicitamente il concetto di stampa regionale e locale circoscrivendola ad una regione linguistica o geografica oppure imponendole la copertura di temi di natura prettamente locale o regionale, e questo sia per la difficoltà di operare distinzioni nette sia per evitare di dover effettuare verifiche di contenuto.

Ad lettera b: per distribuzione regolare s'intende la distribuzione di invii postali effettuata durante il giro di distribuzione ordinario e va distinta dalla distribuzione mattutina.

Ad lettera c: almeno il 75 per cento delle copie stampate deve essere diffuso in Svizzera.

Ad lettera d: se un giornale conta almeno 39 numeri all'anno, si parte dal presupposto che sia pubblicato settimanalmente. In tal modo si tiene conto delle doppie edizioni nei mesi estivi o nel periodo natalizio.

Ad lettera g: la stampa specializzata del mondo del lavoro e del tempo libero si rivolge a una cerchia limitata di lettori con un interesse comune in un ambito tematico specifico. La distinzione tra le due tipologie di stampa è determinata dalla cerchia dei lettori. Mentre la prima si rivolge innanzitutto ai professionisti dei vari settori (professionali), i destinatari della seconda sono privati che coltivano interessi comuni.

Ad lettere h ed i: sono da escludere gli organi di pubblicazione ufficiali delle istituzioni di diritto pubblico (Comuni, uffici, circoscrizioni, Cantoni ecc.).

Ad lettere k ed l: l'autenticazione può essere effettuata da un notaio oppure dalla *WEMF AG für Werbemedienforschung* in quanto organizzazione senza scopo di lucro, neutrale e riconosciuta nel settore dei media. Un'autodichiarazione non è sufficiente.



Ad lettera l e capoverso 2: la definizione riprende il criterio dell'articolo 15 lettera i della legge del 30 aprile 1997 sulle poste. La valutazione delle edizioni locali con propria testata non si basa sul contenuto o sulla collaborazione redazionale, bensì esclusivamente sui rapporti di proprietà tra i giornali (edizioni locali con propria testata) appartenenti alla rete di testate. Questo perché si intende evitare, da un lato, che alcune forme di collaborazione redazionale comportino l'esclusione dal diritto alla promozione e, dall'altro, che si debbano fare verifiche di contenuto.

Per giornale principale s'intende il giornale che mette a disposizione delle altre testate della rete i contenuti essenziali della parte redazionale come i temi internazionali, economici, sportivi ecc. Per determinare se la tiratura media complessiva di una rete di testate è di 100 000 esemplari occorre sommare la tiratura del giornale principale a quella delle edizioni locali con propria testata che, direttamente o indirettamente, sono controllate, quanto a capitale o voti, dall'editore del giornale principale. Un giornale di cui l'editore del giornale principale non sia, direttamente o indirettamente, proprietario di maggioranza (quanto a capitale o voti) e che esca con un titolo a sé stante non è considerato un'edizione locale con propria testata e non fa parte della rete di testate. Ha tuttavia diritto ai contributi se soddisfa i criteri restanti.

Secondo il capoverso 3 hanno diritto a una riduzione per la distribuzione i quotidiani e i settimanali della stampa associativa e delle fondazioni che soddisfano cumulativamente i criteri di cui alle lettere a-m. Il concetto di stampa associativa e delle fondazioni è definito in modo esaustivo dai criteri di cui alle lettere a-l.

Ad lettera a: per distribuzione regolare s'intende la distribuzione di invii postali effettuata durante il giro di distribuzione ordinario e va distinta dalla distribuzione mattutina.

Ad lettera c: sono qui contemplate tutte le organizzazioni senza scopo di lucro, indipendentemente dalla loro forma giuridica. Dette organizzazioni sono tenute a dimostrare di non svolgere attività lucrative. Non hanno scopo di lucro, ad esempio, le organizzazioni che non sono soggette a imposte. Inoltre la pubblicazione deve essere inviata a membri, donatori o abbonati. Può quindi sussistere un rapporto di associazione, fondazione o abbonamento.

Ad lettera h: l'autenticazione può essere effettuata da un notaio oppure dalla *WEMF AG für Werbemedienforschung* in quanto organizzazione senza scopo di lucro, neutrale e riconosciuta nel settore dei media. Un'autodichiarazione non è sufficiente.

Ad lettere i e j: sono da escludere gli organi di pubblicazione ufficiali delle istituzioni di diritto pubblico (Comuni, uffici, circoscrizioni, Cantoni ecc.).

Ad lettera k: con tale criterio si garantisce che anche gli abbonati paghino un contributo (p. es. prezzo dell'abbonamento) al pari dei membri e dei donatori (quota associativa annua o una tantum, donazione ecc.) e che non ricevano quindi la pubblicazione gratuitamente. Il criterio è considerato soddisfatto se il giornale o periodico riceve donazioni e i membri versano una quota.

Ad lettera l: le pubblicazioni che constano soltanto di poche pagine (per pagina si intendono sia il recto che il verso di un foglio) non hanno diritto a una riduzione per la distribuzione, poiché forniscono un contributo solo marginale alla varietà di opinioni e di stampa. Si evita così che vengano versati contributi a pubblicazioni il cui obiettivo è raccogliere fondi. Con



l'indicazione del numero di pagine A4 non s'intende predefinire e imporre al giornale o al periodico un formato preciso, bensì semplicemente indicare il numero minimo di pagine. A seconda del formato scelto, la pubblicazione dovrà contare dunque almeno 12 pagine A5, 6 pagine A4 o 3 pagine A3.

Grazie alla norma derogatoria di cui al capoverso 4, le pubblicazioni di organizzazioni religiose riconosciute a livello cantonale che già oggi hanno diritto a una riduzione per la distribuzione manterranno questo privilegio anche in futuro. Le regolamentazioni concernenti la forma giuridica e i rapporti di proprietà di queste organizzazioni variano a seconda del Cantone, per cui alcune testate soddisferebbero i criteri del capoverso 3 lettere c, i, j e k, mentre altre no.

### **Procedura (art. 37)**

La riduzione per la distribuzione di giornali e periodici è concessa su richiesta. Le richieste vanno presentate per scritto all'UFCOM. I beneficiari della riduzione devono presentare ogni anno all'UFCOM – entro un termine stabilito da quest'ultimo – un'autodichiarazione nella quale confermano l'esattezza delle indicazioni fornite nella richiesta. L'UFCOM verifica a campione se le condizioni per beneficiare della riduzione continuano ad essere adempiute. I beneficiari della riduzione devono ottemperare all'obbligo di informazione, nel senso che se non forniscono l'autodichiarazione o se questa risulta incompleta, il contributo corrisposto può essere sospeso. Eventuali cambiamenti che abbiano un impatto sul diritto alla riduzione devono essere comunicati per scritto all'UFCOM entro 30 giorni. Il diritto alla riduzione si estingue l'ultimo giorno del mese in cui un requisito non è più soddisfatto e non il giorno in cui il cambiamento è comunicato all'UFCOM. La riduzione sui costi di distribuzione di giornali e periodici è considerata un aiuto finanziario ai sensi dell'articolo 3 capoverso 1 della legge del 5 ottobre 1990<sup>3</sup> sulle sovvenzioni, le cui disposizioni trovano quindi applicazione.

## **Francobolli speciali con e senza supplemento sul prezzo di vendita**

### **Principio (art. 38)**

Attualmente la regolamentazione relativa ai francobolli speciali si trova in un'ordinanza del DATEC, che sarà abrogata con l'entrata in vigore della nuova OPO. Le disposizioni sono state rielaborate e ampliate per garantire la parità di trattamento, soprattutto per quanto riguarda il diritto di chiedere l'emissione di francobolli speciali.

### **Emissione di francobolli speciali con supplemento per determinate organizzazioni (art. 39) e impiego dei contributi (art. 40)**

Sono autorizzate a chiedere l'emissione di francobolli speciali tutte le organizzazioni nazionali che operano in campo culturale, sociale o di assistenza ai minori. Con queste organizzazioni la Posta stipula dei contratti nei quali viene disciplinato soprattutto l'ammontare dell'importo destinato all'organizzazione interessata. I contratti devono essere approvati dal DATEC. L'UFCOM si occupa dei lavori preliminari all'approvazione.

### **Emissione di francobolli speciali con supplemento per manifestazioni particolari (art. 41)**

In concomitanza con manifestazioni particolari, la Posta può emettere francobolli speciali di propria iniziativa o su proposta di terzi. Le manifestazioni in questione sono avvenimenti

---

<sup>3</sup> RS 616.1



speciali e unici, per cui non è necessaria l'approvazione dei contratti da parte del DATEC. In questi casi va in particolare fissata la quota del supplemento destinata ai terzi.

## Capitolo 4: Servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti

### Offerta (art. 43)

Il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti comprende le prestazioni che PostFinance è tenuta a offrire e molte altre che non devono essere erogate obbligatoriamente.

L'offerta prevede, oltre all'apertura e alla tenuta di un conto per il traffico dei pagamenti (lett. a), le transazioni che avvengono su questo conto (lett. b, d ed e) e il traffico dei pagamenti in contanti (lett. c-e). L'offerta si riferisce al traffico dei pagamenti in Svizzera: il traffico dei pagamenti internazionale non rientra nel servizio universale. Questa è una differenza fondamentale rispetto al servizio universale nel settore dei servizi postali.

Per motivi legati al riciclaggio di denaro, nella nuova OPO il versamento di contanti sul conto di un terzo (lett. c) viene limitato, nell'ambito del servizio universale, alle transazioni per le quali le disposizioni nazionali e internazionali non prevedono alcun obbligo di identificazione dell'ordinante. Secondo l'articolo 45 dell'ordinanza FINMA sul riciclaggio di denaro<sup>4</sup>, in caso di pagamenti superiori ai 25 000 franchi sussiste l'obbligo di verificare l'identità, di accertare l'avente economicamente diritto e di rifiutare, in determinate circostanze, il versamento in contanti. In passato questa disposizione ha causato conflitti tra le prescrizioni cui è subordinato il servizio universale nell'ambito della legislazione postale (obbligo di contrarre; obbligo legale di concludere un contratto) e quelle concernenti il riciclaggio di denaro; grazie alla limitazione summenzionata, questi conflitti potranno in futuro essere evitati. Poiché praticamente tutti i versamenti (più del 99,9 %) sono inferiori ai 25 000 franchi, questa regolamentazione limita l'offerta in modo solo marginale, ma aumenta la certezza del diritto. Nell'Unione economica e monetaria europea vige già l'obbligo di identificazione in caso di versamenti in contanti svincolati da un conto, se l'importo del versamento è di almeno 1000 euro (cfr. regolamento CE n. 1781/2006 riguardante i dati informativi relativi all'ordinante che accompagnano i trasferimenti di fondi, GU L 345 dell'8.12.2006 pag. 1). Nel prossimo futuro questo limite sarà molto probabilmente adottato per l'obbligo d'identificazione anche quando si effettuano pagamenti in contanti in Svizzera. Va tra l'altro menzionato che l'Unione europea si sta adoperando per inasprire ulteriormente le disposizioni in materia di riciclaggio di denaro, prevedendo in particolare l'obbligo di identificazione per tutti i versamenti svincolati da un conto, a prescindere dal loro importo. Questo potrebbe avere ripercussioni sull'offerta del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti in contanti in Svizzera.

L'offerta di prestazioni del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti è stata ridotta rispetto a quella attuale: a parte il limite menzionato (introdotto per motivi legati al riciclaggio di denaro), non saranno più oggetto del servizio universale né il vaglia di pagamento (mediante il quale il titolare di un conto trasferisce un determinato importo in contanti a una persona che non dispone di un conto postale/bancario) né il vaglia postale (mediante il quale chiunque può consegnare denaro contante allo sportello affinché questo venga trasferito a una persona che non dispone di un conto postale/bancario). Queste prestazioni non sono quasi più richieste e comportano un elevato rischio in termini di reputazione e di riciclaggio di

---

<sup>4</sup> RS 955.033.0



denaro, perché, in assenza di un rapporto di conto, è impossibile identificare l'ordinante e il beneficiario del versamento.

#### **Accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti (art. 44)**

Le prestazioni del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti sono descritte in linea di massima senza fare alcun riferimento alla tecnologia da impiegare, questo affinché PostFinance possa strutturarle in modo flessibile e a copertura dei costi. PostFinance può garantire l'accesso alle prestazioni in particolare tramite agenzie postali, uffici postali, servizio a domicilio, distributori automatici, corrispondenza o per via elettronica.

L'accesso non viene quindi misurato in base alla rete di uffici e agenzie postali, come avviene per il servizio universale nel settore dei servizi postali, bensì in base all'offerta delle singole prestazioni. Poiché non è possibile misurare l'accesso all'offerta elettronica, la misurazione concerne l'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti (lett. c-e). Tali prestazioni devono essere accessibili al 90 per cento della popolazione residente permanente nell'arco di 30 minuti, a piedi o con il trasporto pubblico. Sulla base di questa prescrizione, la rete di uffici e agenzie postali che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti dovrebbe contare, nell'ottica odierna, circa 1000-1500 punti d'accesso. Il numero di punti d'accesso è inferiore rispetto a quello del servizio universale nel settore dei servizi postali perché, per usufruire di molte prestazioni del traffico dei pagamenti, non è necessario un punto d'accesso fisico (mediante ordine scritto o elettronico) e inoltre vi si fa solitamente ricorso solo una volta al mese. Mantenere l'infrastruttura dei punti di accesso presidiati per le prestazioni del traffico dei pagamenti richiede risorse e comporta notevoli costi a causa degli elevati requisiti di sicurezza. Una rete di 1000-1500 punti d'accesso che offrono prestazioni del traffico dei pagamenti in contanti, affiancata da un'offerta elettronica, risulta più sostenibile in termini finanziari e risponde ampiamente alle esigenze dei clienti. Il rispetto dei criteri anzidetti garantisce un servizio universale capillare in tutto il Paese, rendendo superflua la definizione di un numero minimo di uffici postali. Si prevede inoltre che, in futuro, la tendenza a effettuare transazioni mediante bonifico elettronico invece che con versamento in contanti continuerà a rafforzarsi ulteriormente.

Il metodo di misurazione dell'accessibilità e i valori di riferimento devono basarsi su dati corretti (dati demografici quanto più possibile aggiornati, forniti dall'Ufficio federale di statistica UST) e tenere conto di eventuali cambiamenti nella rete del trasporto pubblico. Il metodo di misurazione deve essere certificato da un organo specializzato riconosciuto e indipendente. L'UFCOM autorizza il metodo e le relative modifiche. I costi della misurazione sono a carico della Posta.

Poiché le disposizioni in materia di raggiungibilità di cui all'articolo 33 sono analoghe a quelle concernenti l'accesso alle prestazioni di cui all'articolo 44, appare ragionevole strutturare i metodi in modo simile ovvero stabilire un metodo comune. La PostCom e l'UFCOM si accordano in merito (cfr. spiegazioni concernenti l'art. 33).

#### **Eccezioni (art. 45)**

In seguito alla scorporo dalla Posta, PostFinance SA sarà assoggettata all'autorità di vigilanza sui mercati finanziari (cfr. art. 14 LOP); pertanto, oltre alle disposizioni della legislazione postale, dovrà rispettare anche le norme previste dal diritto bancario. La Posta deve avere la facoltà di limitare il mandato di fornitura del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti se quest'ultimo viola una prescrizione della legislazione in materia di mercati finanziari, riciclaggio di denaro o embargo; potrà inoltre, nel singolo caso, precludere a determina-



ti clienti la fruizione delle prestazioni del traffico dei pagamenti per motivi legali e di reputazione. La Posta non può essere obbligata, sulla base del proprio mandato di fornitura del servizio universale, a violare altre disposizioni contrarie al mandato, né a instaurare rapporti di clientela che comporterebbero, per esempio, un eccessivo dispendio in termini di vigilanza al fine di adempiere ai suoi obblighi di diligenza. Danni sul piano legale e della reputazione si profilano, per esempio, quando i clienti fanno affari illeciti, in caso di condotta illegale o sanzionabile (p. es. «phishing»), se non viene dichiarato denaro o se si ricorre a intermediari finanziari non autorizzati. Inoltre la Posta non è tenuta a mantenere aperti conti con saldi negativi per i quali ha inviato ripetuti solleciti né a offrire conti con facoltà di scoperto. Sebbene, quindi, la Posta sia tenuta ad adempiere al proprio mandato di fornitura del servizio universale, in singoli casi giustificati può ridurre le prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti, pur restando nei limiti delle prescrizioni. La Posta specifica nelle proprie condizioni generali i casi in cui è preclusa la fruizione delle prestazioni offerte.

## **Capitolo 5: Finanziamento del servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti**

### **Principio (art. 46)**

La Posta e le società del gruppo Posta devono coprire i costi del servizio universale con mezzi propri, il che significa che la Posta non ha, in linea di massima, diritto a fondi pubblici per finanziare tali costi.

### **Fissazione dei prezzi (art. 47)**

Come qualsiasi altra impresa, la Posta e le società del gruppo Posta devono fissare i prezzi delle proprie prestazioni secondo principi economici. Ciò significa che i prezzi devono, in linea di principio, essere fissati in modo da coprire i costi ossia da consentire l'autofinanziamento del servizio universale e da garantire nel contempo una rendita appropriata sulla cifra d'affari.

I prezzi degli invii postali nazionali di cui all'articolo 29 capoverso 1 lettera a devono essere fissati, non solo sulla base di criteri economici, ma anche a prescindere dalla distanza e secondo principi uniformi. Il capoverso 2 non si applica agli invii di massa e alle lettere nazionali il cui peso non supera i 50 grammi (art. 18 LPO). I prezzi per gli invii di massa vanno fissati in un contratto quadro/contratto di prestazioni. Conformemente all'articolo 18 capoverso 3 LPO, la Posta stabilisce i prezzi delle lettere nazionali il cui peso non supera i 50 grammi indipendentemente dalla distanza, in modo da coprire i costi, secondo principi adeguati e uniformi, e tenendo conto della compensazione dei costi netti di cui all'articolo 51 capoverso 2 lettera b. Su richiesta della Posta, il Consiglio federale (e non, come finora, il capo del DATEC) autorizza i prezzi nell'ambito di un'approvazione dei prezzi unitari.

Anche i prezzi dei giornali e dei periodici di cui all'articolo 29 capoverso 1 lettera c devono essere fissati, oltre che sulla base di criteri economici, a prescindere dalla distanza. In tal modo, nello stabilire i prezzi, la Posta potrà applicare un sistema uniforme per tutti i quotidiani e i settimanali in abbonamento forniti nel quadro del servizio universale. A tal fine sono determinanti diversi criteri di prezzo (quantità, peso) e supplementi, che tengano conto dei costi e delle caratteristiche specifiche del mercato della stampa.

Per determinare i prezzi ridotti dei titoli aventi diritto a una promozione, la Posta parte dai prezzi dei giornali e periodici in abbonamento forniti nel quadro del servizio universale. Ripar-



tisce le riduzioni per la distribuzione conformemente all'articolo 16 capoverso 7 LPO (30 milioni per la stampa regionale e locale e 20 milioni per la stampa associativa e delle fondazioni) in modo trasparente tra i titoli aventi diritto a una riduzione per la distribuzione secondo l'articolo 36. Per ottenere l'importo della riduzione per esemplare, la Posta divide l'importo della riduzione attribuita a ciascuna categoria per il numero di esemplari dei titoli aventi diritto alla riduzione della categoria. La riduzione annua per esemplare è calcolata in base alla quantità fatturata nell'anno precedente. La Posta riporta all'anno successivo le eventuali differenze e le computa nel calcolo delle nuove riduzioni. Se, per esempio, alla fine dell'anno sono stati versati 32 milioni di franchi per la stampa regionale e locale e 19 milioni di franchi per la stampa associativa e delle fondazioni, l'anno successivo dovranno essere versati rispettivamente 28 milioni e 21 milioni di franchi, ripartiti tra i titoli aventi diritto alla riduzione per la distribuzione. La Posta effettua i calcoli e li presenta annualmente all'UFKOM insieme all'indicazione dei prezzi ridotti (cfr. art. 64 cpv. 2). Il Consiglio federale verifica i calcoli e approva i prezzi ridotti; per l'approvazione dispone di un margine di manovra politico. Non è prevista la fissazione di un limite massimo di prezzo applicabile al servizio universale secondo l'articolo 16 capoverso 8 LPO. Il Consiglio federale farà ricorso a questa misura soltanto se lo ritiene necessario per garantire il principio – ancorato nell'articolo 92 della Costituzione federale della Confederazione Svizzera (Cost.) del 18 aprile 1999<sup>5</sup> – secondo cui il servizio universale deve essere fornito a prezzi ragionevoli.

#### **Divieto di sovvenzionamento trasversale (art. 48)**

Questa norma corrisponde alla prassi attuale e si basa sulla decisione della Commissione europea del 20 marzo 2001 (nella causa COMP/35.141 - Deutsche Post AG; cosiddetta «Faulhaber-Regel»). Il divieto di sovvenzionamento trasversale mira a impedire che i prezzi dei servizi non rientranti nel servizio universale siano ridotti attingendo ai ricavi provenienti dal servizio riservato di cui all'articolo 18 LPO, creando così un vantaggio ingiustificato rispetto alle offerte della concorrenza. La copertura in eccesso dei costi unici indica la fonte del sovvenzionamento trasversale, mentre la copertura insufficiente dei costi incrementali ne indica la destinazione. I costi incrementali comprendono i costi marginali e i costi fissi specifici alle prestazioni. Per costi unici si intendono, invece, i costi di una prestazione come se questa fosse l'unica prestazione offerta. La procedura di verifica del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale è disciplinata nell'articolo 55: per eseguire la verifica annuale secondo il capoverso 3, la Posta deve attribuire tutti i costi (art. 52 cpv. 2). Per determinare se, nel singolo caso, si è in presenza di un sovvenzionamento trasversale illecito (art. 55 cpv. 4 e 5), occorre tenere conto dei costi incrementali ed eventualmente dei costi unici. La Posta e le società del gruppo Posta sono tenute a rispettare il divieto di sovvenzionamento trasversale.

#### **Principio per il calcolo dei costi netti e dettagli concernenti tale calcolo (art. 49 e 50)**

La necessità di calcolare i costi del servizio universale è nata nell'ottica di un'apertura totale del mercato. Il legislatore ha tuttavia incaricato il Consiglio federale di valutare gli effetti che avrebbe avuto l'apertura del mercato in Svizzera nel settore degli invii il cui peso non supera i 50 grammi nonché le ripercussioni di un'apertura totale del mercato in Europa. Al più tardi entro tre anni dall'entrata in vigore della LPO il Consiglio federale deve presentare all'Assemblea federale un rapporto in materia, nel quale indicherà anche la strategia da adottare. A tal fine, deve conoscere i costi e le modalità di finanziamento del servizio universale, dato che questi svolgeranno un ruolo decisivo nella valutazione della situazione e nella de-

---

<sup>5</sup> RS 101



terminazione della strategia futura. Per questo motivo l'OPO contempla ancora disposizioni sul calcolo dei costi derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale.

I costi del servizio universale vanno calcolati in base ai costi netti e indicati in modo trasparente e ricostruibile nel quadro di un calcolo dei costi netti a sé stante. I costi netti risultano dal confronto tra il risultato che la Posta e le società del gruppo Posta realizzano adempiendo all'obbligo di fornire il servizio universale (situazione effettiva) e il risultato ipotetico che realizzerebbero senza tale obbligo.

La procedura di calcolo dei costi netti è di norma la seguente:

1. descrizione dello scenario reale con l'obbligo di fornire il servizio universale da parte della Posta;
2. definizione dello scenario ipotetico senza l'obbligo di fornire il servizio universale da parte della Posta; approvazione dello scenario e relative modifiche da parte della PostCom;
3. approvazione, da parte della PostCom e su richiesta della Posta, del metodo di calcolo del risultato ipotetico;
4. nel quadro di un calcolo dei costi netti a sé stante, calcolo del risultato ipotetico e della differenza tra questo e il risultato effettivo conseguito dalla Posta;
5. verifica, destinata alla PostCom (art. 57 lett. a), del calcolo dei costi netti da parte di un'impresa di revisione esterna indipendente e abilitata; approvazione da parte della PostCom (art. 56).

Lo scenario reale corrisponde alla situazione effettiva in cui la Posta ha l'obbligo di fornire il servizio universale. Lo scenario ipotetico si basa sullo scenario reale, ma senza tale obbligo e non tiene conto di eventuali migliorie, in termini di efficienza e razionalizzazione, che la Posta potrebbe apportare a prescindere dall'obbligo di fornire il servizio universale.

Sulla base dello scenario ipotetico approvato e del metodo indicato, la Posta calcola i costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale (art. 49 e 50). I costi sono determinati congiuntamente per le singole disposizioni concernenti tale obbligo (*global approach*). In tal modo è possibile evitare errori dovuti a doppij e omissioni.

Sarà la PostCom, su richiesta della Posta, ad approvare le modalità di ripartizione delle singole fasi che compongono il processo di individuazione del risultato netto nonché i processi e le prestazioni di cui occorre tenere conto nella determinazione dei costi evitati (*avoided costs*) e dei ricavi non conseguiti (*foregone revenue*).

Per costi evitati si intendono tutti i costi; per ricavi non conseguiti si intendono tutti i ricavi che non figurerebbero nello scenario senza l'obbligo di fornire il servizio universale. I costi evitati e i ricavi non conseguiti corrispondono all'incremento secondo la definizione riportata nell'articolo 1. Il tetto dell'un per cento previsto per la cifra d'affari serve a evitare un approccio troppo complesso e dettagliato.

La PostCom può emanare prescrizioni amministrative (cfr. art. 58).

### **Compensazione dei costi netti (art. 51)**

La Posta deve finanziare il servizio universale con i propri ricavi e deve quindi poter imputare liberamente alle prestazioni i costi netti del servizio universale. Per compensare i costi netti, si basa sui costi netti dell'anno precedente, rispettando pur sempre i tre requisiti di cui alle lettere a–c. I contributi per i titoli aventi diritto a una riduzione per la distribuzione (lett. a) e



l'aggravio del servizio riservato (lett. b) si evincono già dalla LPO. La lettera c tiene conto delle direttive della FINMA, secondo cui i ricavi derivanti dai servizi finanziari possono essere utilizzati solo in modo limitato per finanziare il servizio universale. I servizi finanziari potranno coprire al massimo i costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale secondo gli articoli 32 e 33 LPO. In questo contesto, occorre tenere conto in particolare dell'intensità del capitale e del grado di rischio. Il calcolo dei costi netti del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti si basa sull'ipotesi che sia mantenuto il mandato di servizio universale nel settore dei servizi postali. Pertanto, alla situazione attuale della Posta viene contrapposto uno scenario ipotetico di un mandato di servizio universale che non contempli l'obbligo di fornire le prestazioni del traffico dei pagamenti.

### **Contabilità (art. 52)**

Nell'ambito della loro contabilità finanziaria la Posta e le società del gruppo Posta devono stilare i conti annuali attenendosi ai principi generalmente riconosciuti per una corretta compilazione dei conti. La Posta stila il conto di gruppo conformemente a norme contabili riconosciute a livello internazionale. Le società del gruppo Posta designate dalla PostCom espongono nella loro contabilità d'esercizio i costi e i ricavi delle singole prestazioni (gruppi di prodotti) erogate in Svizzera. In linea con l'articolo 14 paragrafo 3 della direttiva 2008/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 febbraio 2008, che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari, devono inoltre applicare un modello a più livelli che, basandosi su principi di contabilità dei costi obiettivamente giustificabili, consenta di imputare tutti i costi a tutte le prestazioni erogate. Il rispetto dei requisiti in materia di contabilità e l'attribuzione dei costi e dei ricavi (art. 57 lett. c) sono verificati da un'impresa di revisione esterna indipendente e abilitata; la verifica è inviata alla PostCom.

Le prescrizioni sulla contabilità, in particolare quelle sulla contabilità a più livelli, vigono nella misura in cui siano conformi al principio di proporzionalità e siano rilevanti per il calcolo dei costi netti, il metodo di compensazione di tali costi e l'applicazione del divieto di sovvenzionamento trasversale.

## **Capitolo 6: Vigilanza**

### **Vigilanza sul servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti**

#### **Verifica del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale (art. 55)**

La prova del fatto che il divieto di sovvenzionamento trasversale è rispettato è fornita ogni anno in termini generali e astratti (cpv. 3) e, nel caso specifico, in seguito a una denuncia oppure d'ufficio (cpv. 4 e 5).

La base di tali prove è costituita dalla corretta assegnazione delle singole prestazioni al servizio universale. La Posta stabilisce quali prestazioni offrire nell'ambito dell'offerta di cui all'articolo 29 e presenta alla PostCom l'elenco delle prestazioni assegnate per l'anno in corso. La PostCom verifica se la gamma delle prestazioni elencate riflette veramente l'offerta di cui all'articolo 29 e approva l'elenco entro un mese. L'elenco approvato funge da riferimento per la corretta attribuzione dei costi e dei ricavi alle singole prestazioni e serve inoltre per la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale secondo il capoverso 3.



La prova annuale secondo il capoverso 3 deve essere presentata entro il 31 marzo per l'anno precedente. La Posta incarica un'impresa di revisione esterna indipendente e abilitata di verificare la prova annuale e la corretta attribuzione dei costi e dei ricavi delle singole prestazioni al servizio universale (cfr. art. 57 lett. c). La verifica è trasmessa alla PostCom, la quale ratifica la prova entro tre mesi.

A titolo d'esempio: entro il 31 gennaio 2013 la Posta presenta alla PostCom l'elenco delle prestazioni assegnate al servizio universale per il 2013. La PostCom approva l'elenco entro un mese. Entro il 31 marzo 2014 la Posta fornisce alla PostCom la prova annuale di cui al capoverso 3 per il 2013; tale prova si basa sull'elenco approvato dalla PostCom entro la fine di febbraio 2013.

#### **Approvazione dei calcoli dei costi netti (art. 56)**

Dal 2014 la Posta dovrà presentare alla PostCom i calcoli dei costi netti, effettuati sulla base dei costi netti dell'anno precedente (ossia del 2013). La Posta e la PostCom dovranno tuttavia stabilire nel dettaglio la metodologia da seguire già nel 2013.

#### **Verifica indipendente (art. 57)**

In virtù dell'elevato valore economico e politico attribuito al fatto che la contabilità della Posta sia sufficientemente trasparente, è previsto che una società di revisione esterna indipendente e abilitata verifichi le prove presentate dalla Posta e destinate alla PostCom. La Posta assegna l'incarico alla società di revisione e ne assume i costi.

### **Obbligo di fornire informazioni alla PostCom e compiti della PostCom**

#### **Obbligo dei fornitori di fornire informazioni alla PostCom (art. 59)**

Questa disposizione precisa l'articolo 23 LPO.

I documenti di cui al capoverso 2 servono alla PostCom per adempiere ai propri compiti (soprattutto quello di cui all'art. 22 cpv. 2 lett. I LPO). Alcuni di questi documenti possono far parte della relazione di bilancio di cui al capoverso 1. Poiché, tuttavia, la relazione di bilancio non è solitamente disponibile al 31 marzo dell'anno successivo all'esercizio cui si riferisce, i fornitori devono presentare a parte i documenti di cui al capoverso 2. Alcuni di questi, inoltre, non sono generalmente inclusi nella relazione di bilancio. I documenti elencati al capoverso 2 devono essere presentati ogni anno.

#### **Obbligo della Posta di fornire informazioni alla PostCom (art. 60)**

A causa del suo mandato di fornitura del servizio universale, la Posta ha, nei confronti della PostCom, obblighi di informazione aggiuntivi rispetto agli altri fornitori. Questi obblighi riguardano l'obbligo di fornire il servizio universale e hanno lo scopo di permettere alla PostCom di adempiere ai propri compiti, in particolare quelli di cui all'articolo 22 capoverso 2 lettere e ed m LPO.

#### **Analisi delle condizioni di lavoro abituali nel settore e definizione di standard minimi (art. 61)**

La periodicità prescritta non significa che le condizioni di lavoro abituali nel settore debbano essere analizzate ogni anno. Ciò non sarebbe proporzionale al dispendio connesso con tale analisi. Le condizioni di lavoro nel mercato postale devono tuttavia essere verificate con una



certa regolarità. Dette condizioni risultano dal quadro complessivo delle condizioni di lavoro applicate da tutti i fornitori attivi nel mercato postale.

I criteri principali per l'analisi delle condizioni di lavoro abituali nel settore sono indicati nel capoverso 1. Non si tratta di un elenco esaustivo e la PostCom può prendere in considerazione altri elementi, quali garanzie sociali, misure previste nell'ambito della riduzione degli effettivi o il diritto di essere consultati.

L'analisi deve basarsi sulle condizioni di lavoro del personale operativo, escludendo per esempio le funzioni dirigenziali. Il salario medio annuo ponderato, calcolato partendo dall'analisi, non basta tuttavia per stabilire se le condizioni di lavoro abituali nel settore sono rispettate. La PostCom deve definire standard minimi, poiché senza di essi, tutti i fornitori sarebbero obbligati ad attenersi ai salari annui medi ponderati e verrebbe meno un elemento essenziale della capacità concorrenziale.

#### **Banca dati (art. 62)**

Per poter adempiere ai propri compiti sanciti nella LPO, la PostCom deve poter raccogliere dati ed elaborarli. In particolare, deve tenere una banca dati dei fornitori notificatisi, in modo da poter verificare se i fornitori attivi sul mercato postale rispettano i requisiti di cui all'articolo 4 LPO.

Nell'interesse dei clienti è opportuno pubblicare un elenco dei fornitori attivi sul mercato postale. A tal fine, e per la redazione del rapporto sul rispetto delle prescrizioni relative all'obbligo di fornire il servizio universale, è necessaria una base legale per la pubblicazione dei dati messi a disposizione dai fornitori o dalla Posta.

### **Competenza dell'UFCOM e obbligo di fornire informazioni all'UFCOM**

#### **Competenza (art. 63)**

L'UFCOM è competente per tutti i compiti che non sono esplicitamente attribuiti a un'altra autorità nella LPO o nell'OPO. In particolare, svolge i compiti in materia di politica postale, vigila sul servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti, espleta compiti riguardanti la riduzione sui costi di distribuzione di giornali e periodici della stampa regionale e locale nonché della stampa associativa e delle fondazioni (promozione indiretta della stampa) e compiti riguardanti le organizzazioni e gli accordi internazionali.

#### **Obbligo di fornire informazioni all'UFCOM (art. 64)**

Questa disposizione corrisponde sostanzialmente a quella sull'obbligo di fornire informazioni alla PostCom, ma in questo caso è indirizzata solo alla Posta, perché si tratta di informazioni che permettono all'UFCOM di espletare la vigilanza sul servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti. L'obbligo di PostFinance SA di fornire informazioni alla FINMA, incaricata di vigilare sulla prima, sono retti dalle disposizioni in materia di diritto bancario.

Oltre a queste informazioni, la Posta deve presentare documenti relativi ai prezzi ridotti per il trasporto dei giornali. Tale documentazione funge da base per l'approvazione dei prezzi da parte del Consiglio federale conformemente all'articolo 16 capoverso 6 LPO.



## Organo di conciliazione

### **Istituzione dell'organo di conciliazione e procedura (art. 65–71)**

L'organo di conciliazione funge da *ombudsman* per le controversie tra i clienti e i fornitori di servizi postali, sempreché tali controversie siano di natura civilistica. Non è invece competente per le controversie tra i fornitori.

La scelta di rivolgersi all'organo di conciliazione è facoltativa e non costituisce una condizione necessaria per poter adire un tribunale civile. Se, tuttavia, il cliente si rivolge all'organo di conciliazione, il fornitore è obbligato a partecipare alla procedura.

La PostCom istituisce l'organo di conciliazione e gli conferisce i compiti di cui all'articolo 66 segg. (art. 65). La gestione operativa dell'organo di conciliazione non è invece di competenza della PostCom. La PostCom può istituire l'organo di conciliazione o indire a tal fine una pubblica gara. Se opta per la seconda procedura, questa deve rispettare i principi dell'oggettività, della non discriminazione e della trasparenza. La non applicabilità dell'ordinanza sugli acquisti pubblici è giustificata per diversi motivi: se necessario, l'organo di conciliazione può, in effetti essere parzialmente finanziato con gli introiti provenienti dai mandati di vigilanza, ma la fonte primaria dell'indennizzo del mandatario deve essere costituita dagli emolumenti. L'incarico pubblico della conciliazione presenta inoltre peculiarità evidenti in virtù della sua portata politica. Infine, adempiendo ai propri compiti, l'organo di conciliazione non persegue alcun scopo di lucro. L'organo di conciliazione deve rendere conto delle proprie fonti di finanziamento solo se gli introiti delle tasse di vigilanza risultano insufficienti (cfr. art. 76).

L'organo di conciliazione emana un regolamento di procedura (art. 61) nel quale stabilisce in particolare i requisiti formali minimi cui sono subordinate le richieste che gli vengono presentate. Può, per esempio, prevedere che le richieste debbano essere presentate per scritto, che vengano allegati i documenti disponibili relativi alla controversia ecc. Poiché, tuttavia, la procedura deve essere rapida, equa ed economica, non possono essere imposti requisiti formali che contraddicano questi presupposti. Il regolamento di procedura deve essere presentato alla PostCom per approvazione. La PostCom fissa nel proprio regolamento sugli emolumenti (art. 75) gli importi della tassa di procedura e dell'emolumento per l'esame del caso da versare all'organo di conciliazione. Dato che i privati non hanno competenza decisionale, spetta alla PostCom emanare una decisione nel caso in cui una fattura sia controversa o non venga pagata.

### **Vigilanza sull'organo di conciliazione (art. 72)**

Vigilare sull'organo di conciliazione è compito della PostCom. Quest'ultima deve in particolare verificare che l'organo di conciliazione adempia ai propri obblighi derivanti dal contratto di diritto amministrativo. La PostCom non può però influenzare la gestione operativa con direttive e istruzioni.



## Capitolo 7: Cassette delle lettere e impianti di cassette delle lettere

### **Obbligo di installare una cassetta delle lettere o un impianto di cassette delle lettere, intestazione e dimensioni (art. 73)**

Attualmente la normativa concernente le cassette delle lettere e gli impianti di cassette delle lettere è contenuta in un'ordinanza del DATEC, che sarà abrogata con l'entrata in vigore della nuova OPO. Le vecchie disposizioni sono state riprese se idonee.

La distribuzione a domicilio è un obbligo centrale nell'ambito del servizio universale. Se tuttavia le prescrizioni riguardanti le cassette delle lettere e gli impianti di cassette delle lettere non sono rispettate, la Posta non è tenuta a recapitare a domicilio gli invii postali e può offrire una soluzione alternativa (art. 33). Di conseguenza, è in primo luogo compito della Posta attuare, a beneficio dei clienti, le prescrizioni concernenti l'ubicazione e gli impianti di distribuzione.

In linea di principio, la cassetta delle lettere ovvero l'impianto di cassette delle lettere deve essere liberamente accessibile. Se ciò non è possibile (p. es. ingresso dell'abitazione chiuso), il proprietario deve assicurare in altro modo che i fornitori vi abbiano accesso. Le intestazioni sulle cassette delle lettere non devono dare adito a confusione e devono essere concepite in modo tale da garantire che gli invii postali siano distribuiti ai legittimi destinatari.

### **Ubicazione (art. 74)**

Le disposizioni relative all'ubicazione hanno due scopi: difendere l'interesse dei clienti a che gli invii postali siano recapitati il più vicino possibile all'ingresso della loro abitazione e permettere ai fornitori di effettuare una distribuzione razionale.

In linea di massima, le cassette delle lettere vanno pertanto collocate ai confini della proprietà, dove si trova l'accesso all'abitazione e dove possono quindi essere facilmente raggiungibili dalla strada. Nel caso di più cassette delle lettere per lo stesso numero civico, va stabilita un'unica ubicazione, e se sono possibili più ubicazioni, va scelta quella più vicina alla strada.

Questi principi valgono anche per le abitazioni plurifamiliari e gli edifici adibiti ad uso commerciale. In questi casi, tuttavia, le cassette delle lettere possono essere collocate anche nel perimetro di accesso alla casa (e non al confine della proprietà), purché siano facilmente raggiungibili dalla strada. Alberghi, campeggi, università, case di riposo, ospedali e simili sono considerati alla stregua degli edifici ad uso commerciale. In un'impresa, il destinatario della distribuzione non è il singolo individuo, bensì l'impresa in sé.

Le eccezioni ai principi dell'articolo 74 sono elencate in modo esaustivo nell'articolo 75.

Per abitazioni plurifamiliari si intendono edifici con più di due economie domestiche, nonché case unifamiliari e a terrazza raggruppate, sempreché comprendano più di due economie domestiche e abbiano un accesso comune dalla strada. Per edifici adibiti ad uso commerciale si intendono gli immobili destinati principalmente ad attività commerciali.

Un impianto di distribuzione centrale va installato quando un complesso è costituito esclusivamente da case di villeggiatura e per il fine settimana.



### **Eccezioni (art. 75)**

È possibile derogare alla ponderazione degli interessi effettuata dal legislatore nel sancire le disposizioni concernenti l'ubicazione, se è data una delle condizioni menzionate nel presente articolo. Nel valutare se per il destinatario sussistono difficoltà eccessive a causa del suo stato di salute, bisogna tenere conto di chi vive nell'abitazione o nell'immobile, analogamente a quanto avviene per le disposizioni sull'intestazione delle cassette delle lettere.

Le eccezioni di cui al capoverso 1 devono essere convenute in un accordo scritto. In simili casi, i fornitori che non sono parti contraenti ed effettuano la distribuzione a domicilio nella stessa zona devono essere consultati a priori.

Qualsiasi altro accordo tra i fornitori e i proprietari di immobili non è contemplato nelle eccezioni in oggetto.

### **Competenza in caso di controversie (art. 76)**

La Posta non ha competenza decisionale sull'ubicazione delle cassette delle lettere e degli impianti di cassette delle lettere. È la PostCom che ha il compito di prendere ed emanare decisioni in caso di controversie relative alle disposizioni degli articoli 73–75, così come sancito nell'articolo 22 capoverso 1 LPO. Gli interessati possono quindi presentare denuncia alla PostCom, la quale verifica se le disposizioni sono state applicate correttamente ed emana una decisione indirizzata alla Posta e al proprietario dell'immobile. La decisione della PostCom è impugnabile davanti al Tribunale amministrativo federale.

## **Capitolo 8: Emolumenti e tasse di vigilanza**

### **Tasse amministrative (art. 77)**

In questa disposizione sono disciplinate le tasse che possono essere riscosse dalla PostCom. In linea di principio le tasse si basano sull'ordinanza generale dell'8 settembre 2004 sugli emolumenti.

Nel capoverso 1 sono descritte, a titolo esemplificativo, tre prestazioni concrete che danno luogo alla riscossione di una tassa. In più, per tutte le prestazioni fornite dalla PostCom viene stabilita una tassa a copertura dei costi in funzione dell'onere causato. I dettagli (soprattutto la tariffa oraria) sono stabiliti in un regolamento della PostCom soggetto all'approvazione del DATEC. La PostCom fissa nel proprio regolamento sugli emolumenti gli importi della tassa di procedura e dell'emolumento per l'esame del caso da versare all'organo di conciliazione secondo l'articolo 71.

### **Tasse di vigilanza (art. 78)**

Se i proventi delle tasse per le singole prestazioni non sono sufficienti a coprire i costi dell'attività di vigilanza della PostCom, quest'ultima riscuote una tassa di vigilanza. La tassa è calcolata in base alla cifra d'affari annua e al volume delle prestazioni postali (art. 59 cpv. 2 lett. a) e viene riscossa proporzionalmente, sulla base della cifra d'affari totale realizzata sul mercato postale, presso tutti i fornitori notificatisi secondo la procedura ordinaria.

Se la tassa di procedura e l'emolumento per il trattamento del caso (art. 71) non sono sufficienti a finanziare l'organo di conciliazione, è possibile attingere ai proventi delle tasse di vigilanza. Sono esonerati dal versamento della tassa di vigilanza i fornitori notificatisi con



procedura semplificata secondo l'articolo 8. Se i fornitori non sono d'accordo con la chiave di ripartizione ovvero con la quota a loro carico, la PostCom emana una decisione.

## Capitolo 9: Relazioni internazionali

### Art. 81

In virtù dell'articolo 36 capoverso 2 LPO, il Consiglio federale può delegare all'autorità competente la facoltà di concludere accordi dal contenuto tecnico e amministrativo. Con il capoverso 1 della disposizione in oggetto il Consiglio federale fa uso di questa competenza, delegando tale compito al DATEC.

Le decisioni riguardanti gli accordi internazionali sono preparate dall'ufficio specializzato all'interno del DATEC, ossia dall'UFCOM. Quest'ultimo, la PostCom o la Posta rappresenta la Svizzera in seno alle organizzazioni internazionali. La PostCom svolge tale funzione soprattutto nelle organizzazioni in cui vengono discussi esclusivamente temi regolatori. Negli organi in cui vengono discussi per lo più aspetti postali di ordine operativo e questioni legate al servizio universale la rappresentanza elvetica è invece garantita dalla Posta. L'UFCOM coordina la rappresentanza nonché le attività e gli interessi della Svizzera.

## Capitolo 10: Disposizioni finali

### Abrogazione e modifica del diritto vigente (art. 82 e allegati)

Ordinanza sulle norme della circolazione stradale (ONC)

Secondo il diritto vigente i viaggi effettuati dalla Posta Svizzera nell'ambito del servizio universale che le incombe (art. 13 nuova LPO: obbligo di fornire il servizio universale) sono generalmente esonerati dal divieto di circolare la notte e la domenica (art. 91a cpv. 1 lett. f ONC). Inoltre, possono essere rilasciati permessi di circolare la notte e la domenica per il trasporto di invii postali su mandato della Posta Svizzera e nell'ambito del servizio universale che le incombe (art. 92 cpv. 2 lett. a ONC). In entrambi i casi, un quarto del volume di carico del veicolo può essere occupato da merci che non rientrano nell'ambito del servizio universale (altre merci secondo l'art. 91a cpv. 3 e art. 92 cpv. 5 ONC). L'esenzione di cui beneficia la Posta è giustificata dal fatto che quest'ultima, a differenza dei fornitori privati di servizi postali, ha l'obbligo legale di fornire il servizio universale.

L'integrazione proposta (art. 92 cpv. 2 lett. a<sup>bis</sup> ONC) ha lo scopo di assicurare che, nell'ambito dei trasporti postali, i fornitori privati di servizi postali siano, nella misura del possibile, equiparati alla Posta per quanto riguarda il divieto di circolare la notte e la domenica. In tal modo si attua una raccomandazione della Commissione della concorrenza, che alla fine del 2008 aveva segnalato al Consiglio federale la disparità di trattamento dei fornitori privati di servizi postali rispetto alla Posta Svizzera.

I fornitori privati resteranno tuttavia assoggettati all'obbligo del permesso perché, contrariamente alla Posta, non sono tenuti a fornire i servizi postali del servizio universale. L'obbligo di notifica ai sensi della LPO non costituisce una vera e propria autorizzazione e quindi non può rimpiazzare la procedura di autorizzazione secondo la ONC.

Per contro, anche per i fornitori privati un quarto del volume di carico può essere occupato da invii postali che non rientrano nel servizio universale. Questo principio si evince dalla collocazione sistematica del capoverso 5 ONC.



I permessi duraturi possono essere rilasciati per il trasporto di invii postali del servizio universale da parte dei fornitori di servizi postali notificatisi presso la PostCom ovvero per i fornitori di servizi postali che dispongono di una concessione secondo la LPO vigente (secondo la nuova LPO le concessioni rimangono valide fino alla loro scadenza [art. 37 cpv. 1 nuova LPO]). Attualmente dispongono di una concessione circa 30 imprese e in futuro non è previsto un loro aumento significativo. All'atto della domanda per un permesso di circolare la notte e la domenica, i fornitori devono presentare all'USTRA una copia dell'attestazione di notifica della PostCom. In tal modo si garantisce che ottenga un permesso solo chi ne ha realmente diritto.

#### Ordinanza sull'organizzazione del DATEC

L'istituzione della PostCom, la nuova autorità di regolazione del mercato, e il trasferimento dei compiti in materia di politica postale dall'attuale PostReg ovvero dalla Segreteria generale del DATEC all'UFCOM comportano una modifica dell'ordinanza sull'organizzazione del DATEC. In particolare vanno descritti i compiti dell'UFCOM, che si evincono dalla disposizione sulla competenza dell'articolo 63.

#### Ordinanza sull'organizzazione del Governo e dell'Amministrazione (OLOGA)

Nell'allegato 2 dell'OLOGA è stata integrata la Commissione delle poste (PostCom) e cancellata la Commissione Uffici postali, sostituita dalla PostCom.

#### **Disposizioni transitorie (art. 83)**

I fornitori di cui agli articoli 3 e 8 e quelli che dispongono di una concessione secondo il diritto anteriore devono notificarsi presso la PostCom entro due mesi. Per evitare doppie procedure e inutili oneri amministrativi, la PostCom, essendo competente per disciplinare le modalità della procedura (art. 2), può rinunciare a richiedere tutta la documentazione normalmente necessaria per la notifica di nuovi fornitori.

In base alle disposizioni transitorie dell'articolo 37 LPO, tuttavia, la concessione non viene annullata con la nuova notifica, bensì rimane valida fino alla sua scadenza. Non va però dimenticato che le disposizioni del nuovo diritto valgono anche per i vecchi concessionari, fatto salvo il caso in cui siano contrarie alla loro concessione.

Il capoverso 3 riconosce ai fornitori la possibilità di chiedere l'annullamento della loro concessione. In linea di massima, secondo l'articolo 37 LPO, la concessione rimane valida fino alla sua scadenza. Tuttavia, la vecchia concessione non conferisce di norma ai fornitori alcun diritto a cui possano essere interessati, mentre impone loro obblighi che non avrebbero in virtù del nuovo diritto. La disposizione transitoria è quindi concepita a favore dei fornitori.

La concessione di una riduzione sui costi di distribuzione di giornali e periodici è retta dal diritto anteriore (valgono cioè le disposizioni anteriori in materia di criteri, competenze della Posta e modello di prezzi) se la riduzione è richiesta per il 2012. I contributi accordati sono quelli riportati all'articolo 16 capoverso 7 LPO. Le richieste presentate nel 2012 per una riduzione da applicare nel 2013 sono invece rette dal nuovo diritto.

L'esposizione dei costi del servizio universale secondo le esigenze legali e l'obbligo di presentare rapporto secondo gli articoli 60 e 64 riguardano abitualmente l'intero anno civile ovvero l'anno contabile. Poiché la legge sulle poste entrerà in vigore nel corso dell'anno, occorre prevedere una regolamentazione transitoria per il 2012. Si tratta infatti di evitare che la



Posta debba riorganizzare la propria contabilità entro la data di entrata in vigore della legge, visto che, a partire dal 2013, dovrà comunque applicare nuove regole alla compilazione dei propri conti.

La disposizione transitoria intende garantire che (solo) gli elementi del servizio universale oggetto dell'esposizione dei costi e dei rapporti da presentare secondo gli articoli 60 e 64 continuino ad essere retti, fino alla fine del 2012, dalle disposizioni attualmente in vigore e che queste continuino a far stato anche sul piano operativo. Non sono oggetto del regime transitorio, ad esempio, le disposizioni sull'ubicazione delle cassette postali: queste ultime non sono infatti contemplate nel servizio universale e potranno quindi essere valutate in base ai criteri e alle procedure stabiliti nel nuovo diritto una volta che sarà entrata in vigore la legge sulle poste.

Forte della propria competenza nell'ambito della vigilanza, la PostCom si adopererà per trovare, di concerto con la Posta, una soluzione funzionale ed equilibrata che consenta una transizione il più agevole possibile al nuovo sistema di rendicontazione, comporti oneri amministrativi minimi e garantisca la piena attuazione delle nuove disposizioni legali.