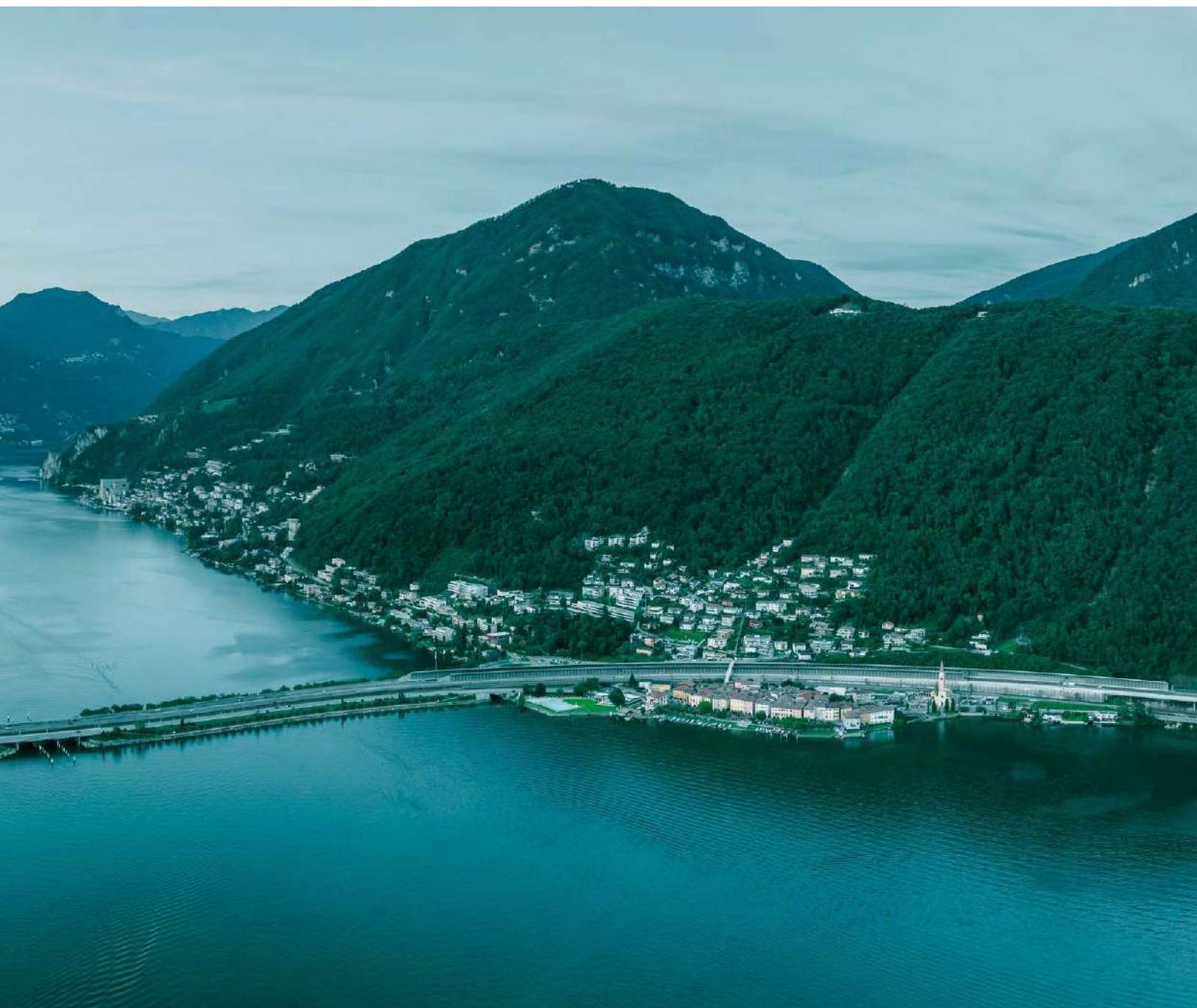


Rapporto annuale 2023



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Commissione federale delle poste PostCom



Rapporto annuale 2023

Editoriale



Anne Seydoux-Christe, presidente

Come in altri Paesi, anche in Svizzera il settore postale si trova ad affrontare molte nuove sfide, al crocevia tra economia, politica, società, tecnologia e ambiente. La PostCom segue da vicino gli sviluppi in tutti i segmenti di mercato e mette a disposizione delle autorità la propria esperienza e competenza per affrontare tali sfide.

Cara lettrice, caro lettore,

su iniziativa della Commissione federale delle poste (PostCom), nell'ottobre 2023 si è tenuto a Losanna (VD) un seminario cui hanno partecipato i rappresentanti di alcune delle più importanti autorità di regolazione europee e nordamericane del settore postale. Dall'evento sono emerse diverse constatazioni. Mentre alcuni segmenti di mercato, ad esempio quello della posta-lettere, devono confrontarsi con un calo dei volumi, altri sono in crescita, in particolare il segmento pacchi (soprattutto quelli provenienti dall'estero), come pure tutte le nuove prestazioni che vanno di pari passo con la digitalizzazione.

Questi cambiamenti pongono gli operatori storici di fronte a sfide importanti, poiché favoriscono la nascita e lo sviluppo di nuove imprese con modelli commerciali inediti, che le autorità di regolazione si trovano a dover verificare in dettaglio e sempre più di frequente sia sul piano economico che legale.

Sebbene le problematiche differiscano in parte a seconda del Paese, emergono in ogni caso alcune tendenze di base caratterizzate dagli stessi punti chiave. Fatta eccezione per alcune peculiarità, queste tendenze riguardano anche la Svizzera. Tuttavia, già da tempo la PostCom osserva che l'andamento del mercato postale svizzero è meno dinamico rispetto ad altri Paesi europei.

Dopo diversi anni di crescita a ritmo costante, il mercato postale svizzero nel 2023 ha subito una contrazione per il secondo anno consecutivo: con un volume di 2,7 miliardi di invii. La cifra d'affari totale del mercato postale è stata di 4,1 miliardi di franchi, pari a una diminuzione del 2,9 per cento rispetto all'anno precedente.

Nel corso dell'anno in esame, la Posta Svizzera ha adempiuto pienamente le prescrizioni della legislazione postale. L'alta qualità del servizio universale ha trovato riscontro nell'elevata puntualità del recapito di lettere e pacchi. La Posta ha soddisfatto anche gli altri criteri di qualità, come la raggiungibilità dei punti di accesso e la loro densità.

Anche la parte di mercato aperta alla concorrenza ha subito una serie di cambiamenti che pongono molteplici sfide all'autorità di regolazione, talvolta anche all'autorità giudiziaria e forse presto pure al legislatore, qualora nel prossimo futuro dovesse concretizzarsi l'auspicio di riformare la legislazione postale. Al riguardo la PostCom mette la propria esperienza e competenza a disposizione delle autorità competenti.

In questo contesto in rapida evoluzione e in vista di una possibile modifica del quadro normativo, la PostCom deve più che mai adempiere a tutti i compiti previsti dalla legge sulle poste (LPO) e dalla relativa ordinanza (OPO).

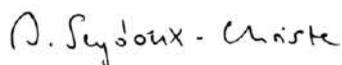
Continuerà quindi a garantire un servizio postale universale di alta qualità accessibile a tutti i gruppi della popolazione e in tutte le regioni del Paese, assicurandone il finanziamento. Si adopererà inoltre affinché le nuove prestazioni, in parte fornite da attori con nuovi modelli commerciali che si stanno affacciando ora in questo segmento di mercato aperto alla concorrenza, siano offerte in conformità alle disposizioni di legge in vigore.

Non da ultimo, la PostCom intende continuare a svolgere il proprio ruolo di autorità di regolazione in piena autonomia. Proprio a garanzia di questa autonomia, la PostCom continua a rivendicare la legittimazione a fare ricorso al Tribunale federale (TF) in caso di decisioni di merito, come è consentito fare anche a diverse altre istanze indipendenti.

Questa macrovisione del mercato svizzero e le logiche internazionali che lo sovrappongono non allontanano la PostCom dalle realtà cantonali e locali con cui si devono confrontare gli abitanti del nostro Paese e i diversi attori della nostra economia.

Per tutto il 2023 la PostCom ha avuto quindi l'opportunità di rispondere alle cittadine e ai cittadini che si sono rivolti alla Commissione. Nell'anno in esame l'organo di conciliazione è stato interpellato circa 2230 volte attraverso i vari canali.

Il presente rapporto di attività fornisce una panoramica dell'anno trascorso e contemporaneamente una prospettiva sulle sfide future. Buona lettura!



Anne Seydoux-Christe

Presidente

Berna, maggio 2024



L'essenziale in breve

Dopo diversi anni all'insegna della crescita, nel 2022 il settore postale ha subito un rallentamento, proseguito anche nel 2023. Questa tendenza al ribasso deve tuttavia essere vista alla luce dei risultati eccezionali degli anni 2020 e 2021.

La cifra d'affari del mercato postale svizzero è complessivamente diminuita del 2,9 per cento. Mentre il volume dei pacchi è riuscito a registrare un valore positivo, seppure minimo (+0,4 %), quello delle lettere si è notevolmente ridotto (-6,6 %).

A maggio 2024, le imprese registrate presso la Commissione federale delle poste (PostCom) come fornitori di servizi postali erano 209, ossia nove in meno rispetto all'anno precedente, un dato che può essere spiegato con la scomparsa dal mercato di alcuni fornitori oppure con la loro fusione.

La PostCom ha il compito di verificare che i fornitori di servizi postali rispettino le condizioni di lavoro abituali nel settore. Dall'inizio del 2019 ha esaminato in dettaglio 69 imprese e in 23 casi ha avviato procedure di vigilanza.

Anche nell'anno in esame la Posta Svizzera (di seguito: la Posta) ha adempiuto le prescrizioni della legislazione postale. L'elevata qualità del servizio universale nel 2023 è stata dimostrata dalla puntualità del recapito di lettere, pacchi e giornali. La Posta ha inoltre raggiunto gran parte degli ulteriori obiettivi, in particolare riguardo alla raggiungibilità dei punti di accesso e alla loro densità.

A fine 2023 la Posta disponeva di una rete di 769 uffici postali gestiti in proprio e 1237 agenzie, per un totale di 2006 punti di accesso con servizio. Per la prima volta è diminuito sia il numero di uffici postali (-4), sia quello delle agenzie (-17).

Dall'entrata in vigore del nuovo diritto postale, su richiesta dei Comuni interessati la PostCom ha formulato circa 150 raccomandazioni sulla chiusura di uffici postali. Tutte le chiusure eseguite nel 2023 sono avvenute d'intesa tra la Posta e i Comuni interessati. Solo in un caso la PostCom è stata adita, ossia quando il Comune di Neuenkirch ha presentato alla Commissione una richiesta di esame in merito alla chiusura dell'agenzia postale di Hellbühl. Poiché la Posta aveva già attuato tale chiusura senza attendere la raccomandazione della PostCom in materia, quest'ultima ha formulato un parere negativo a posteriori.

La Posta è ancora in grado di finanziare autonomamente le prestazioni del servizio universale. Come già accaduto in passato, il settore lettere fornisce un importante contributo al risultato positivo.

Particolare attenzione viene rivolta all'ulteriore finanziamento del servizio universale e al mantenimento della sua qualità.

Negli ultimi anni in Svizzera, come del resto nella maggior parte dei Paesi limitrofi, il mercato postale ha attraversato una trasformazione che porterà di sicuro ulteriori cambiamenti. Le autorità di regolazione si trovano quindi ad affrontare sfide che devono anticipare in ugual misura a vari livelli: normativo, legislativo economico e sociale. I membri della PostCom sono pronti a sostenere il legislatore e le autorità federali mettendo a disposizione le loro competenze.



Le cifre in sintesi

Evoluzione del fatturato

in miliardi di franchi	2022	2023	Variazione
Mercato postale nel suo complesso	4.246	4.122	-2.9%
Invii postali nel settore del servizio universale: Posta e privati (pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e periodici con recapito ordinario, nazionale e transfrontaliero)	3.335	3.239	-2.9%
Servizio universale della Posta (secondo l'art. 29 OPO)*	2.673	2.552	-4.5%

Evoluzione della quantità

in miliardi di invii	2022	2023	Variazione
Mercato postale nel suo complesso (pacchi fino a 30 kg, servizi espresso e di corriere, lettere fino a 2 kg, giornali e periodici con recapito ordinario e mattutino, nazionale e transfrontaliero)	2.901	2.733	-5.8%
Invii postali nel settore del servizio universale: Posta e privati (pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e periodici con recapito ordinario, nazionale e transfrontaliero)	2.691	2.539	-5.6%
Servizio universale della Posta (pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e periodici con recapito ordinario, nazionale e transfrontaliero)	2.255	2.120	-6.0%

*Escludendo le importazioni di lettere e pacchi nel servizio universale, che sono state incluse nei dati di fatturato a partire dal 2023.



Indice

15 Servizio universale

- Qualità
- Raggiungibilità e criterio di densità
- Chiusura e trasferimento di uffici e agenzie postali
- Verifica dei punti di accesso con servizio e del servizio a domicilio
- Cassette postali pubbliche
- Distribuzione a domicilio
- Prestazioni del servizio universale

37 Finanziamento del servizio universale

49 Sviluppo generale dei mercati postali

- Obbligo di notifica
- Mercato postale
- Mercato CEP (corriere, espresso, pacchi)
- Mercato della posta-lettere
- Giornali e riviste
- Relazioni internazionali

63 Procedure e denunce rette dal diritto in materia di vigilanza

- Disbrigo di denunce rette dal diritto in materia di vigilanza
- Procedure riguardanti le cassette delle lettere
- Procedure riguardanti la distribuzione a domicilio
- Decisioni della PostCom su procedure di vigilanza nei confronti di fornitori di servizi postali soggetti a obbligo di notifica

69 Rapporto dell'organo di conciliazione

75 A proposito della PostCom

- Mandato e attività
- Differenze rispetto ad altre autorità di vigilanza

81 Proposte prioritarie per la modifica della LPO e dell'OPO

85 Prospettive

88 Sigle e abbreviazioni e Glossario



Servizio universale

Nel 2023 la Posta ha adempiuto pienamente le prescrizioni della legislazione postale. L'elevata qualità del servizio universale nel 2023 è stata dimostrata dalla puntualità del recapito di lettere e pacchi, che da inizio 2023 viene misurata con metodi armonizzati. Questi nuovi metodi di misurazione sono più in linea con le prescrizioni dell'ordinanza sulle poste (OPO; RS 783.01) rispetto ai precedenti esono certificati e approvati dalla PostCom. La Posta soddisfa anche gli altri criteri di qualità, come la raggiungibilità dei punti di accesso e il criterio di densità.

La legge sulle poste (LPO; RS 783.0) suddivide il mercato postale svizzero in due segmenti: il servizio universale e i servizi liberi. La Posta è tenuta a fornire tutte le prestazioni del servizio universale. Mentre nel settore riservato (regime di monopolio) è l'unico operatore ammesso, nel settore non riservato è sottoposta alla concorrenza.

Il servizio universale nel settore dei servizi postali comprende l'accettazione, il trasporto e il recapito di lettere fino a 1 kg e di pacchi fino a 20 kg in Svizzera e all'estero come pure di giornali e riviste in abbonamento. Il recapito di questi invii postali deve essere garantito almeno cinque giorni alla settimana, sei per i quotidiani in abbonamento.

Servizio postale universale

Servizi riservati = monopolio della Posta	Servizi non riservati che la Posta deve e gli operatori privati possono fornire	Servizi liberi (esclusi dal monopolio) Servizi che sia la Posta sia gli operatori privati possono fornire
Invii della posta-lettere fino a 50 g inviati in Svizzera o provenienti dall'estero	Invii della posta-lettere da 50 g fino a 1 kg (Svizzera e estero) e invii della posta-lettere da 0-50 g a destinazione dell'estero	Invii della posta-lettere da 1001 a 2000 g, lettere espresso, servizi di corriere
	Pacchi indirizzati fino a 20 kg (Svizzera e estero)	Pacchi 20-30 kg (Svizzera e estero), pacchi espresso, servizi di corriere
	Giornali e periodici in abbonamento distribuiti durante il giro di recapito ordinario	Giornali e periodici in abbonamento con recapito mattutino

Qualità

Risultati della misurazione dei tempi di consegna 2023 per la posta-lettere

Secondo l'OPO, nel servizio interno il 97 per cento di tutti gli invii singoli della posta-lettere deve essere recapitato il giorno feriale successivo o entro tre giorni feriali dalla presa in consegna¹.

Per la misurazione dei tempi di consegna 2023 della posta-lettere sono disponibili i seguenti risultati, verificati e approvati dalla PostCom:

Lettere nazionali

Risultato prodotto	Requisito normativo	Risultato 2023
Posta A (I+1)	97 %	97.30 %
Posta B (I+3)	97 %	99.50 %

I = giorno di impostazione

Per le lettere della posta I+1 il requisito relativo ai tempi di consegna è stato adempiuto al 97,30 per cento, mentre per le lettere della posta I+3 il requisito normativo è stato nettamente superato con il 99,50 per cento di lettere recapitate puntualmente.

Risultati della misurazione dei tempi di consegna 2023 per la posta-pacchi

Secondo l'OPO, il 95 per cento dei pacchi nazionali del servizio universale deve essere recapitato il giorno feriale successivo o entro tre giorni feriali dalla presa in consegna. Per la misurazione dei tempi di consegna 2023 per la posta-pacchi sono disponibili i seguenti risultati, verificati e approvati dalla PostCom:

Pacchi nazionali

Risultato prodotto	Requisito normativo	Risultato 2023
PostPac Priority (I+1)	95 %	95.70 %
PostPac Economy (I+2)	95 %	99.60 %

I = giorno di impostazione

Per i pacchi I+1 il requisito relativo ai tempi di consegna è stato superato, con un valore del 95,70 per cento; anche per i pacchi I+3, consegnati puntualmente nel 99,60 per cento dei casi, la Posta si è posizionata nettamente al di sopra del valore prescritto.

Armonizzazione e uniformità dei metodi di misurazione dei tempi di consegna per la posta-lettere e la posta-pacchi dal 2023

L'OPO stabilisce che i metodi di misurazione devono essere scientificamente riconosciuti e certificati da un organo indipendente. Devono inoltre basarsi su standard di qualità internazionali e tenere conto dello stato della tecnica².

La misurazione dei tempi di consegna della posta-lettere è disciplinata dalle norme EN13850³ e EN14508⁴. Per la misurazione dei tempi di consegna della posta-pacchi, per determinare i casi di forza maggiore si fa riferimento alla norma EN13850.

Entrambi i metodi di misurazione (posta-lettere e posta-pacchi) soddisfano pienamente le esigenze dell'OPO, benché siano fondamentalmente diversi tra loro. Nel caso delle lettere, infatti, i tempi di consegna si determinano valutando un campione congruo, mentre per i pacchi ci si basa su un rilevamento totale degli invii singoli. Inoltre, anche le prescrizioni relative ai giorni di presa in consegna e di recapito di cui all'articolo 29 OPO sono state attuate in modo diverso nelle misurazioni dei tempi.

Nel 2022 la Posta ha quindi richiesto la modifica dei metodi di misurazione, nello specifico l'armonizzazione con le prescrizioni dell'OPO.

Un organo indipendente ha certificato i metodi di misurazione armonizzati e la PostCom li ha approvati retroattivamente nel corso del 2023.⁵ I risultati del presente rapporto 2023 sono stati calcolati con i metodi di misurazione armonizzati, di conseguenza non sono più confrontabili con quelli degli anni precedenti.

Nuova designazione dei prodotti

In seguito all'armonizzazione, le designazioni dei prodotti della Posta A, Posta B, PostPac Priority e PostPac Economy sono state adeguate alle definizioni utilizzate nella legislazione postale. Vengono ora misurati i tempi di consegna delle lettere I+1 ed I+3 come pure dei pacchi I+1 ed I+3. Rimangono invece invariate l'offerta e le prestazioni attuali (accettazione, recapito, promessa sulle prestazioni ecc.) della Posta, in quanto l'armonizzazione ha comportato soltanto un adeguamento dei metodi di misurazione dei tempi di consegna.

Adeguamento del metodo di misurazione per la posta-lettere

Fino a fine 2022 la Posta teneva conto del sabato nella misurazione dei tempi di consegna delle lettere I+1, mentre per le lettere I+3 ciò avveniva solo in parte (vale a dire solo se di sabato era contemporaneamente previsto un recapito di lettere I+1 al medesimo indirizzo).

Ora, in seguito all'armonizzazione, il nuovo metodo di misurazione esclude il sabato come giorno di accettazione e di recapito delle lettere, poiché il servizio postale universale non prevede alcun obbligo per la Posta di accettare o recapitare lettere il sabato.⁶

Fino a fine 2022 la Posta ha tenuto parzialmente conto del sabato nella misurazione dei tempi di consegna, superando volontariamente i requisiti dell'OPO. Con il vecchio metodo di misurazione (non armonizzato), per i tempi di consegna 2023 si sarebbe ottenuto un risultato pari al 96,7 per cento per le lettere I+1 e al 99,4 per cento per le I+3. Il risultato delle lettere I+1 sarebbe stato quindi inferiore al requisito del 97 per cento. La PostCom, tuttavia, non ha verificato questi risultati come previsto dall'articolo 53 OPO, poiché non calcolati con il metodo di misurazione più recente (approvato dalla Commissione).

Adeguamento del metodo di misurazione per la posta-pacchi

Quanto alla misurazione dei tempi di consegna dei pacchi, fino a fine 2022 la Posta ha considerato da un lato i pacchi I+1 (giorno di impostazione + 1 giorno feriali), dall'altro i pacchi I+2 (giorno di impostazione + 2 giorni feriali). A seguito dell'armonizzazione, la misurazione dei pacchi I+1 è rimasta invariata, ma non si tiene più conto del requisito I+2 bensì I+3, poiché il servizio postale universale prevede il recapito solo entro il terzo giorno feriali successivo a quello della presa in consegna⁷. Ciò significa che fino a fine 2022 la Posta ha superato volontariamente i requisiti dell'OPO. Una misurazione con il vecchio metodo (non armonizzato) avrebbe prodotto lo stesso risultato del nuovo metodo per i pacchi I+1 (95,7 %), poiché qui non sono state apportate modifiche. Per i pacchi I+2, invece, il risultato sarebbe stato del 96,9 per cento. In entrambi i casi i risultati avrebbero superato il requisito del 95 per cento previsto. La PostCom, tuttavia, non ha verificato questi risultati come previsto dall'articolo 53 OPO, poiché non calcolati con il metodo di misurazione più recente (approvato dalla Commissione).

Considerazione degli eventi di forza maggiore nella misurazione dei tempi di consegna di lettere e pacchi

Per poter essere classificato come forza maggiore, secondo la norma EN13850 un evento deve soddisfare i criteri di seguito riportati.⁸

L'evento:

- non deve essere causato da un operatore coinvolto nel trasporto e/o da un suo subappaltatore;
- deve essere imprevedibile;

1
Art. 32 cpv. 1 lett. a OPO

2
Art. 32 cpv. 2 OPO

3
Servizi postali - Qualità del servizio - Misurazione del tempo di transito end-to-end degli invii prioritari di lettere singole e degli invii di lettere singole di prima classe

4
Servizi postali - Qualità del servizio - Misurazione del tempo di transito end-to-end degli invii singoli non prioritari e degli invii di seconda classe

5
Cfr. decisione 16/2023, Laufzeiten im inländischen Postverkehr: Harmonisierung der Messmethoden Brief und Paket, 28 agosto 2023

6
Art. 14 cpv. 3 LPO in combinato disposto con l'art. 29 cpv. 1 lett. a e cpv. 7 OPO

7
Cfr. art. 29 cpv. 1 lett. a n. 2 OPO

8
Cfr. norma EN13850, cap. 5.2.2

- deve essere inevitabile per l'operatore;
- deve essere raro;
- deve avere un impatto dimostrabile su più giorni di trasporto consecutivi.

Ai sensi dell'articolo 32 cpv. 2 OPO, in combinato disposto con la norma EN13850, la PostCom ha riconosciuto che alcuni eventi dell'anno 2023 dovevano essere classificati come forza maggiore. Gli eventi di forza maggiore hanno avuto ripercussioni sulla misurazione dei tempi di consegna sia delle lettere, sia dei pacchi.

Di conseguenza, in alcune regioni gli invii sono stati esclusi dalla misurazione dei tempi di trasporto. Nella misurazione dei tempi di consegna delle lettere, queste ultime sono state escluse dalla misurazione in occasione di due eventi.

Lettere

19/20 settembre 2023	Esclusione per causa di forza maggiore a causa di un incidente di un treno postale (treno postale puro) da Eclépens a Härkingen.
27 ottobre – 7 novembre 2023	Esclusione per causa di forza maggiore a causa della caduta di massi e della conseguente chiusura del Passo del Bernina e della linea ferroviaria retica.

Nella misurazione dei tempi di consegna dei pacchi, questi ultimi sono stati esclusi dalla misurazione in occasione di quattro eventi.

Pacchi

7/8 luglio 2023	Esclusione per causa di forza maggiore a causa di un grave incendio nella zona industriale di Vétroz.
18/19 luglio 2023	Esclusione per cause di forza maggiore a causa di un incendio boschivo a Bitsch.
24/25 luglio 2023	Esclusione per forza maggiore a causa del maltempo a La-Chaux-de-Fonds.
27 ottobre – 7 novembre 2023	Esclusione per causa di forza maggiore a causa della caduta di massi e della conseguente chiusura del Passo del Bernina e della linea ferroviaria retica.

Gli imprevisti citati esulavano dal controllo della Posta. Gli eventi di forza maggiore sono stati controllati da un organo indipendente. La PostCom ha esaminato le domande e le ha accolte conformemente alla norma EN13850.

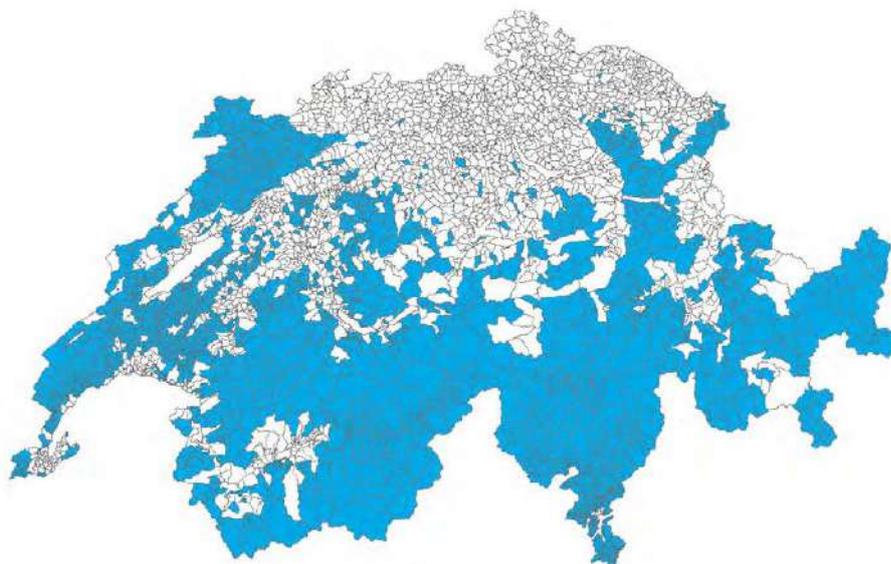
Qualità del recapito dei giornali

Con l'attuazione della mozione Candinas del 30 settembre 2016 (Mo. 16.3848), le basi legali sono state adeguate, introducendo l'obbligo di recapitare in linea di massima i quotidiani in abbonamento a tutte le economie domestiche entro le ore 12.30, qualora in una data regione non sia previsto il recapito mattutino. Il metodo di misurazione di questo parametro qualitativo si basa su conteggi a campione da parte degli addetti al recapito della Posta. Il giorno del rilevamento gli incaricati della distribuzione devono indicare da un lato il numero di quotidiani che hanno preso con sé per il giro di recapito, dall'altro il numero di quotidiani che non è stato possibile recapitare entro l'ora prestabilita. Come parametro qualitativo si considera il rapporto tra il numero di esemplari distribuiti e quelli complessivamente da recapitare. Determinanti ai fini del rilevamento sono i quotidiani in abbonamento indirizzati nelle zone prive di recapito mattutino.

Nelle zone in questione il requisito deve essere soddisfatto in almeno il 95 per cento dei casi, nonché rispettato su base annuale su tutto il territorio svizzero. La distribuzione deve essere assicurata sei giorni a settimana.⁹ Il metodo di misurazione utilizzato è stato certificato e autorizzato dalla PostCom per cinque anni.¹⁰

La cartina seguente mostra una panoramica delle zone prive di recapito mattutino all'inizio del 2023, in cui vige l'orario limite di distribuzione fissato per le ore 12.30. Queste zone sono indicate in blu sulla cartina.

Nel 2023 non ci sono state modifiche per la misurazione nelle zone prive di recapito mattutino. Nel 2022 sono state apportate tuttavia alcune modifiche che hanno permesso di includere nella misurazione 2023 un numero più elevato di tali zone.



Per il 2023 la Posta ha presentato per la seconda volta un rapporto di verifica per la misurazione della qualità di recapito dei quotidiani in abbonamento.

Qualità del recapito dei quotidiani

Prodotto	Requisito normativo	Risultato 2022	Risultato 2023
Quotidiani entro le ore 12.30	95 %	98,8 %	98,5%

La PostCom ha esaminato il risultato, constatando che il requisito legale del 95 per cento¹¹ è stato ampiamente superato, con un valore annuo del 98,5 per cento conseguito in tutta la Svizzera. Si tratta di un valore leggermente inferiore rispetto all'anno precedente, perché la misurazione comprendeva più zone prive di recapito mattutino. L'eccellente parametro qualitativo indica che la Posta recapita i giornali con un grado di affidabilità molto elevato entro le ore 12.30 anche nelle regioni rurali e periferiche. Le esigenze di informazione continuano a essere soddisfatte in modo eccellente. La funzione informativa svolta dai giornali in un'ottica di politica statale e democratica dovrebbe quindi essere garantita su tutto il territorio nazionale, nonostante l'enorme crescita dei media elettronici. Tuttavia, la crescente digitalizzazione e l'incessante flessione nella domanda di media tradizionali fa presagire che il recapito mattutino sarà offerto in sempre meno regioni, mano a mano che la loro attrattiva diminuisce. I requisiti di qualità per la distribuzione regolare saranno quindi estesi ad altre zone. In queste zone la Posta recapita buona parte dei quotidiani insieme a lettere e pacchi. Nei prossimi anni aumenterà il numero di zone in cui si applica l'orario limite; ciò significa che la percentuale di zone in cui la distribuzione deve avvenire di fatto entro l'orario limite delle 12.30 aumenterà per effetto del recapito misto.

9
Cfr. art. 14 cpv. 3 LPO

10
Cfr. decisione 10/2021 Genehmigung der Methodik zur Qualitätsmessung bei der Mittagzustellung von abonnierten Zeitungen in Gebieten ohne Frühzustellung

11
Art. 31a cpv. 1 OPO

Confronti internazionali

Rispetto ad altri Paesi europei, i parametri qualitativi relativi ai tempi di consegna in Svizzera sono molto elevati. Secondo lo studio del Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (ERGP), l'obiettivo per la posta-lettere con recapito prioritario varia dall'80 al 95 per cento.¹²

Lo studio dell'ERGP mostra anche che, in termini di tempi di consegna, la qualità delle lettere con recapito prioritario è aumentata nel 2022 rispetto al 2021 nella media europea¹³, il che suggerisce una ripresa dopo la pandemia.

In Bulgaria, Germania e Italia vige un requisito di legge relativamente meno stringente: la percentuale di invii della posta-lettere da consegnare il giorno feriale successivo è pari, sulla media dei dodici mesi, all'80 per cento. Dato che questi requisiti sono considerati poco significativi, in Germania, ad esempio, a livello politico si sta discutendo di un allentamento dei tempi di consegna delle lettere.

Per motivi di costo e a causa di un forte calo registrato nei volumi della posta-lettere, negli ultimi anni vari Paesi europei hanno ridotto le frequenze di recapito nelle zone periferiche o avviato una riflessione sul recapito a giorni alterni. L'ERGP ha riassunto in un rapporto le modifiche al servizio universale (in termini di portata, frequenza, punti di accesso, prezzi) intervenute in un totale di 23 Paesi nell'ultimo decennio.¹⁴ Il rapporto descrive inoltre le disposizioni di legge e gli adeguamenti, attuali o previsti, con riferimento alla tendenza costante di un passaggio dal servizio lettere al servizio pacchi. Viene evidenziato il fatto che il servizio universale continua a essere molto apprezzato dagli utenti, soprattutto dalle persone svantaggiate. La conclusione generale è che il servizio universale dovrebbe fornire servizi postali accessibili e convenienti di alta qualità a tutti i cittadini, indipendentemente dal loro domicilio o dalla loro condizione socioeconomica. Il rapporto dell'ERGP sottolinea inoltre che in futuro il servizio universale dovrebbe essere organizzato in modo più flessibile, poiché alcune prestazioni stanno perdendo continuamente importanza. La sfida consisterà nel trovare un rapporto equilibrato tra il livello delle prestazioni e i relativi costi nel servizio universale, tenendo conto al contempo delle esigenze degli utenti.

Sempre secondo il rapporto dell'ERGP, in alcuni Paesi (come Austria e Belgio), sono aumentate la preferenza e l'accettazione dei cittadini per gli invii postali non prioritari.

Alcuni membri dell'ERGP conducono regolarmente sondaggi o studi per misurare la soddisfazione e le preferenze degli utenti.¹⁵ Il rapporto sottolinea che, sebbene vi siano temi comuni in tutta Europa riguardo alla soddisfazione degli utenti, ogni Paese presenta anche fattori specifici nazionali che influenzano le dinamiche dei servizi postali.

In Danimarca si registra una situazione particolare: già nel 2013, infatti, è stato il primo Paese a obbligare cittadini e imprese a ricevere le comunicazioni delle autorità in formato digitale (servizi governativi elettronici)¹⁶, un obbligo che all'epoca si è tradotto in un rapido declino dei volumi di corrispondenza. In seguito a tale drastico calo, la lettera standard in Danimarca è passata al recapito I+5. Vi sono state ripercussioni anche sulla frequenza di recapito: il recapito continua ad avvenire ogni giorno lavorativo, ma i singoli giri di recapito avvengono secondo un ritmo di quattro giorni, vale a dire che ogni destinatario riceve la posta ogni quattro giorni. Sempre in Danimarca, nel 2023 è stata sancita per legge la fine dell'obbligo del fornitore del servizio universale (PostNord Denmark) di recapitare gli invii postali del servizio universale a partire dal 2024, lasciando l'erogazione di tali servizi universali al libero mercato. L'ex fornitore del servizio universale (PostNord Denmark) ha già aumentato i prezzi

per il trasporto degli invii da inizio 2024¹⁷. In Danimarca garantire servizi postali su tutto il territorio nazionale resta un compito dello Stato. Secondo le informazioni disponibili, vengono condotti studi e sondaggi regolari tra i consumatori per valutare i servizi postali necessari a livello nazionale.

L'evoluzione del servizio postale in Danimarca suscita grande interesse, poiché le aziende postali di tutto il mondo stanno affrontando sfide simili. Tuttavia, occorre cautela nel trasporre l'esempio della Danimarca ad altri Paesi, poiché le realtà nazionali variano notevolmente.

Situazione postale in Ucraina

Anche nel 2023 le conseguenze dell'aggressione militare della Russia contro l'Ucraina sono state un tema centrale, ma secondo i dati forniti dalla Posta Svizzera è stato ancora possibile garantire un trasporto regolare per l'Ucraina. La consegna di invii postali è rimasta limitata in alcune regioni. In questo contesto, si rimanda alle informazioni aggiornate sulle aree di consegna della Posta ucraina, consultabili in Internet. Il servizio di spedizione è stato organizzato anche per la Russia e la Bielorussia. Il recapito degli invii postali nelle zone di guerra rimane tuttavia una grossa sfida.

In Svizzera la Posta offre aiuto e sostegno ai rifugiati provenienti dall'Ucraina.¹⁸ L'ERGP affronta inoltre la questione degli attacchi alle infrastrutture critiche del settore postale in Ucraina, esprimendo ripetutamente la propria solidarietà alla popolazione.¹⁹

Raggiungibilità e criterio di densità

Requisiti di raggiungibilità nell'ordinanza sulle poste

Ai sensi dell'OPO, la Posta deve garantire che il 90 per cento della popolazione residente permanente di un Cantone possa raggiungere, a piedi o con i mezzi pubblici, un ufficio o un'agenzia postale nell'arco di 20 minuti. Se la Posta offre un servizio a domicilio, questo arco di tempo è di 30 minuti (art. 33 cpv. 4 OPO).

I valori cantonali relativi alla raggiungibilità di uffici e agenzie postali vengono misurati annualmente con il metodo del «routing», che utilizza come base i dati relativi agli orari dei trasporti pubblici. Considerando vacanze e festività e tenendo conto del cambio di orario, come giornata normale «tipo» e quindi giorno di riferimento per la misurazione della raggiungibilità si è scelto il martedì 9 gennaio 2024 (e non, ad es., il 31 dicembre 2023).

Oltre ai dati relativi agli orari dei trasporti pubblici, nei Cantoni con dispersione degli insediamenti e nelle regioni prealpine collinari viene incluso il sistema del «bus su chiamata», se previsto dall'offerta del trasporto pubblico. Il sistema prevede che i bus circolino solo quando è necessario e non secondo un determinato orario. Per il 2023, i risultati del calcolo della raggiungibilità presentati tengono conto del sistema di bus su chiamata del Cantone Appenzello Interno (AI).

La Posta ha soddisfatto i requisiti di raggiungibilità

La PostCom ha verificato i risultati del calcolo della raggiungibilità. Nel 2023 la Posta ha soddisfatto i requisiti di legge in tutti i Cantoni con una percentuale superiore al 90 per cento (incluso il servizio a domicilio).

Tutti i Cantoni – anche quelli con località meno servite dai trasporti – hanno registrato valori superiori al 90 per cento. A registrare i valori più elevati sono stati di nuovo i

12
Cfr. ERGP (23) 9 Report on quality of service, consumer protection and complaint handling, 18.1.2024, 18.1.2024, pag. 18

13
Cfr. ERGP (23) 9 Report on quality of service, consumer protection and complaint handling, 18.1.2024, pagina 20, diagramma

14
Cfr. Rapporto ERGP Report on the effects of the modernisation / adaptation of the Universal Service, 24.11.2023

15
Ad esempio in Belgio, Irlanda, Portogallo, Romania e Svezia

16
Cfr. ulteriori informazioni: Overview on international regulatory arrangements for postal services, Wik Consult, novembre 2023

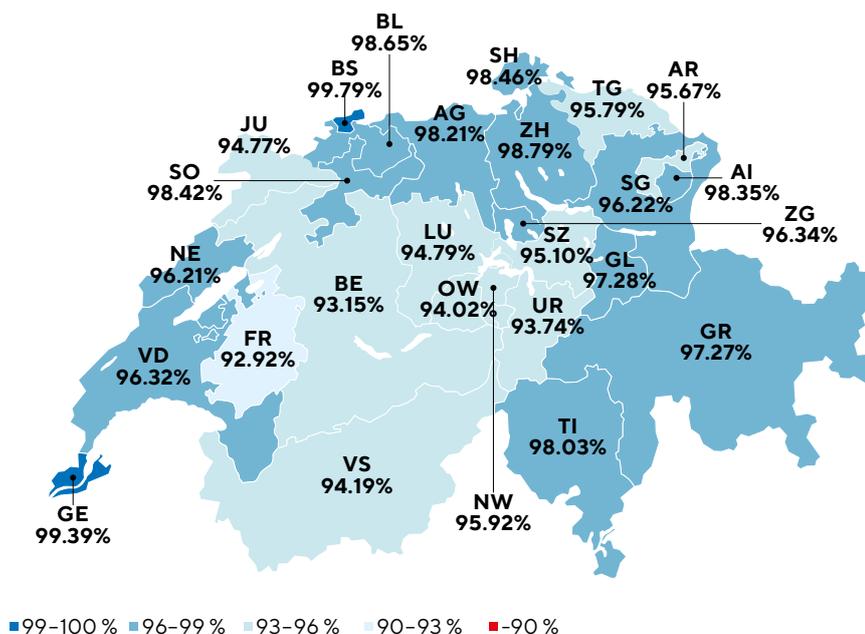
17
Cfr. Prices and general terms and conditions | PostNord

18
Cfr. Ucraina: la Posta Svizzera fornisce il suo sostegno

19
Cfr. ERGP expresses its solidarity to Nova Posta of Ukraine, 25.11.2023

Cantoni di Basilea Città (99,79 %), Ginevra (99,39 %) e Zurigo (98,79 %), come nell'anno precedente, quelli più bassi i Cantoni di Friburgo (92,92 %), Berna (93,15 %) e Uri (93,74 %).

In termini di raggiungibilità, a livello nazionale si è registrato un valore annuo del 96,68 per cento, comprensivo del servizio a domicilio, pari a un leggero aumento rispetto al 96,67 per cento dell'anno precedente. Questo risultato è dovuto da un lato alla distribuzione non uniforme della crescita della popolazione in Svizzera, dall'altro all'ampliamento delle zone con servizio a domicilio.



Raggiungibilità di uffici postali e agenzie, confronto 2022 – 2023

Valori 2022 – 2023	Raggiungibilità ≤ 20 minuti, se servizio a domicilio ≤ 30 minuti	
	2022	2023
Raggiungibilità (a piedi o con mezzi pubblici) in percentuale della popolazione per Cantone		
Obiettivo	90%	90%
AG	98.13%	98.21%
AI ⁽¹⁾	97.90%	98.35%
AR	94.83%	95.67%
BE	93.43%	93.15%
BL	98.64%	98.65%
BS	99.91%	99.79%
FR	92.97%	92.92%
GE	99.48%	99.39%
GL	96.85%	97.28%
GR	96.81%	97.27%
JU	94.86%	94.77%
LU	94.70%	94.79%
NE	96.74%	96.21%
NW	94.38%	95.92%
OW	92.97%	94.02%
SG	96.04%	96.22%
SH	98.05%	98.46%
SO	98.29%	98.42%
SZ	94.65%	95.10%
TG	95.72%	95.79%
TI	98.11%	98.03%
UR	93.27%	93.74%
VD	96.65%	96.32%
VS	93.57%	94.19%
ZG	95.73%	96.34%
ZH	98.82%	98.79%
Nazionale	96.67%	96.68%

⁽¹⁾ incluso autobus a richiesta

Su tutto il territorio nazionale, tutti i valori cantonali di raggiungibilità superano il requisito del 90 per cento (cfr. art. 33 cpv. 4 OPO: compreso il servizio a domicilio di 30minuti).

Criterio di densità

Nelle regioni urbane e negli agglomerati definiti secondo la statistica federale deve essere garantito almeno un punto di accesso con servizio. Inoltre, ogni volta che è superata la soglia di 15000abitanti o occupati, deve essere gestito un ulteriore punto di accesso con servizio.

La Posta ha indicato il calcolo del numero di punti di accesso secondo il criterio di densità per il 2023: ora i criteri dell'OPO risultano rispettati nella totalità degli 83 agglomerati / regioni urbane.²⁰

Rispetto all'anno precedente, la situazione è rimasta invariata. Il criterio minimo relativo ai punti di accesso è soddisfatto correttamente in 13 agglomerati o città, tutti gli altri hanno invece una copertura eccessiva, primo fra tutti il Cantone di Zurigo.

Regioni di pianificazione

Per il 2023 la Posta ha confermato che in ognuna delle regioni di pianificazione vi era almeno un ufficio postale, adempiendo così le disposizioni vigenti di cui all'articolo 33 cpv.2 OPO.

Dialogo regolare sulla pianificazione con tutti i Cantoni

In linea con l'articolo 33 cpv.8 OPO, la Posta intrattiene un dialogo regolare sulla pianificazione con tutti i Cantoni, in genere una volta all'anno, allo scopo di armonizzare e coordinare i diversi servizi e le diverse infrastrutture (ad es. attraverso i piani direttori cantonali). Tra i contenuti del dialogo sulla pianificazione rientrano in particolare i valori relativi alla raggiungibilità, le specifiche esigenze dal punto di vista postale e i nuovi sviluppi regionali. I Cantoni assicurano un coordinamento e una comunicazione adeguati con i propri Comuni. L'orizzonte di pianificazione discusso nel dialogo è di almeno quattro anni. Sulla base delle informazioni in possesso della PostCom, il dialogo sulla pianificazione si è svolto regolarmente nel 2023 con tutti i Cantoni.

Mappa interattiva in Internet

La Posta deve mettere a disposizione su Internet un sistema interattivo con una mappa in grado di offrire informazioni approfondite sulle ubicazioni dei vari punti di accesso, sull'offerta in essi proposta e sui relativi orari di apertura, rispettando le prescrizioni atte a garantire l'accesso senza barriere alle persone con disabilità visiva. Questo sistema viene continuamente aggiornato e può essere scaricato al seguente link: <https://places.post.ch/>.

Chiusura e trasformazione di uffici e agenzie postali

Nell'anno in esame, attraverso 57 procedure di dialogo, la Posta ha trovato soluzioni di comune accordo con le autorità comunali in merito alla chiusura e al trasferimento di uffici e agenzie postali.

Solo in un caso la Posta ha notificato a un Comune, nello specifico il Comune di Neuenkirch (LU), la decisione di chiudere l'agenzia postale di Hellbühl. Il Consiglio comunale di Neuenkirch ha adito la PostCom affinché emanasse una raccomandazione. È la prima volta dall'inizio delle sue attività che un Comune si rivolge alla PostCom per la chiusura di un'agenzia postale. Le circa 150 raccomandazioni emanate finora dalla PostCom riguardavano tutte la chiusura di uffici postali (in un caso il trasferimento di un ufficio postale).

Negli ultimi due anni, quindi, è stato sottoposto alla Commissione un solo caso (cfr. tabella in basso). La diminuzione delle richieste di esame presentate alla PostCom è correlata alla strategia della Posta per il periodo 2021-2024, che mira a stabilizzare la rete di uffici postali a circa 800 filiali gestite in proprio.

Per lo stesso motivo, negli ultimi due anni vi sono state molte più procedure di dialogo tra la Posta e i Comuni riguardanti la chiusura e il trasferimento di agenzie postali che non di uffici postali: nel 2023 sono state concluse 58 procedure di dialogo per 5 uffici postali e 45 agenzie postali. Le altre otto procedure di dialogo hanno riguardato le nuove agenzie postali o quelle che sostituiscono il servizio a domicilio. In questi casi la Posta non era tenuta a condurre un dialogo ai sensi dell'articolo 34 capoverso 1 OPO, lo ha fatto su base volontaria. Anche nel 2022 le procedure di dialogo portate a termine hanno interessato molte più agenzie postali (51) che uffici postali (13). Sulle cinque procedure di dialogo relative agli uffici postali condotte nel 2023, quattro riguardavano il trasferimento dell'ufficio in un'altra sede, una sola la chiusura e sostituzione dell'ufficio con un'agenzia postale.

Le restanti 45 procedure rilevanti sotto il profilo regolatorio riguardavano agenzie postali: in 25 casi si trattava di un cambiamento di sede dell'agenzia, in 15 casi della chiusura dell'agenzia, sostituita dal servizio a domicilio, e in cinque casi della chiusura delle agenzie senza soluzione sostitutiva.

Raccomandazioni di PostCom

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
- Accordi tra Comuni e Posta	108	101	115	127	104	134	83	89	98	66	57
- Casi portati dinanzi alla Commissione	6	7	11	30	19	22	34	13	9	0	1
Trattati nell'anno in esame: Risultato:	5	4	12	20	24	18	18	24	23	2	1
- raccomandazione favorevole	5	3	10	16	19	17	18	21	21	1	
- raccomandazione contraria	-	-	2	2	1	1	-	3	1	-	
- rigetto per ulteriori chiarimenti	-	1	-	2	4	-	-	-	-	-	
- altre modalità di evasione ¹	-	-	1	1	-	2	1	-	1	1	1
Reclami in sospeso presso la PostCom	1	4	2	13	11	12	27	16	2	0	1

¹Stralci, ad esempio perché la Posta e il Comune hanno trovato una soluzione di comune accordo dopo essersi appellati alla PostCom.

Comune di Neuenkirch (LU): chiusura dell'agenzia postale di Hellbühl

In caso di chiusura e di trasferimento di un'agenzia postale, la Posta deve attenersi alle stesse prescrizioni previste per la chiusura e il trasferimento di un ufficio postale. Ciò significa che anche le autorità comunali che non hanno trovato una soluzione di comune accordo con la Posta sulla chiusura o il trasferimento di un'agenzia postale possono adire la PostCom affinché emani una raccomandazione. In caso di chiusura o trasferimento di agenzie postali, la PostCom esamina gli stessi criteri di cui all'articolo 34 capoverso 5 OPO, come per gli uffici postali.

La Posta non può chiudere né trasferire l'ufficio o l'agenzia postale prima che sia stata notificata la raccomandazione della PostCom (art. 34 cpv. 8 OPO). Nel caso dell'agenzia postale di Hellbühl, su richiesta della PostCom, la Posta aveva dichiarato sin dall'inizio della procedura di conciliazione che non avrebbe rispettato questo requisito.

Di conseguenza, il 7 dicembre 2023 la PostCom ha rivolto una raccomandazione alla Posta affinché continuasse a gestire l'agenzia postale di Hellbühl per la durata della procedura di conciliazione. La Posta si è quindi adoperata per trovare una soluzione in tal senso con il gestore dell'agenzia postale di Hellbühl, ma senza successo. La Posta ha chiuso l'agenzia postale di Hellbühl alla fine di dicembre 2023, prima che la PostCom potesse occuparsi del dossier, introducendo un servizio a domicilio per la popolazione interessata.

Così facendo, la Posta ha messo la PostCom e il Comune di Neuenkirch di fronte al fatto compiuto, per cui proseguire la procedura di conciliazione non aveva più alcun senso.

Il 1 febbraio 2024 la PostCom ha quindi emanato una raccomandazione negativa sulla chiusura dell'agenzia postale di Hellbühl, esortando altresì la Posta a stabilire un calendario per le chiusure e i trasferimenti futuri di agenzie postali, in modo da rispettare le prescrizioni di cui all'articolo 34 OPO anche per le agenzie.

Conseguenze della chiusura degli uffici postali per le PMI

Nel 2023 si è svolto uno scambio con i rappresentanti della Posta sulle conseguenze della chiusura degli uffici postali per le PMI (cfr. in merito anche il Rapporto annuale 2022 della PostCom, pag. 22): la Posta è consapevole che, in caso di chiusura di un ufficio postale, le soluzioni alternative possono comportare costi considerevoli per le PMI. Si pensi ad esempio al recapito mattutino di invii, alla casella postale digitale o al ritiro di invii presso il cliente, tutti servizi a pagamento. Le PMI, come tutti gli altri clienti, beneficiano gratuitamente di versamenti in contanti «sull'uscio di casa», se nella regione considerata vi sono solo agenzie postali. Questo servizio garantisce importanti flussi di cassa in uscita per le imprese commerciali. Secondo la Posta, la creazione di punti clienti commerciali self-service presuppone un numero minimo di clienti commerciali che consegnano invii presso tali punti [non serviti]. In ultima analisi, secondo il diritto vigente, spetta alla Posta sviluppare offerte adeguate per le PMI. Tuttavia, nell'emanare le proprie raccomandazioni, la PostCom continuerà a vigilare sull'impatto che la chiusura di uffici postali può avere per gli operatori commerciali della regione, eventualmente vincolando le proprie raccomandazioni alla Posta con condizioni a favore delle PMI.

Accesso per disabili a uffici e agenzie postali

In base alla legislazione sulle poste, i servizi postali devono essere offerti in modo da consentire alle persone disabili di usufruirne a condizioni qualitativamente, quantitativamente ed economicamente paragonabili a quelle offerte alle persone non disabili. In particolare, i punti di accesso devono rispondere alle esigenze dei clienti con disabilità sensoriali (disabilità uditive e visive) o motorie (ad es. persone in sedia a rotelle o con deambulatore).

Un accordo con la PostCom prevede che la Posta valuti ogni modifica (ossia ristrutturazioni e nuove costruzioni) a uffici e agenzie postali in base allo standard SIA500:2009, considerando i seguenti punti:

- accesso senza barriere;
- allestimento dell'ingresso senza barriere;
- sportelli adatti ai disabili (solo per uffici postali).

Nell'anno in esame sono stati ristrutturati o costruiti ex novo 91 uffici postali, quasi tutti dotati di accessi e ingressi privi di barriere architettoniche. Un solo ufficio postale ha ancora i gradini, ma sarà presto ristrutturato.

Anche la soluzione dello sportello adatto ai disabili è stata implementata nella maggior parte delle ristrutturazioni e dei nuovi edifici.

Quanto alle agenzie, il formato è stato modificato durante l'anno in esame, poiché da gennaio 2024 i clienti saranno di nuovo serviti da personale e non vi saranno più formati self-service. Ciò ha comportato modifiche nell'area clienti, ma non all'accesso o all'ingresso.

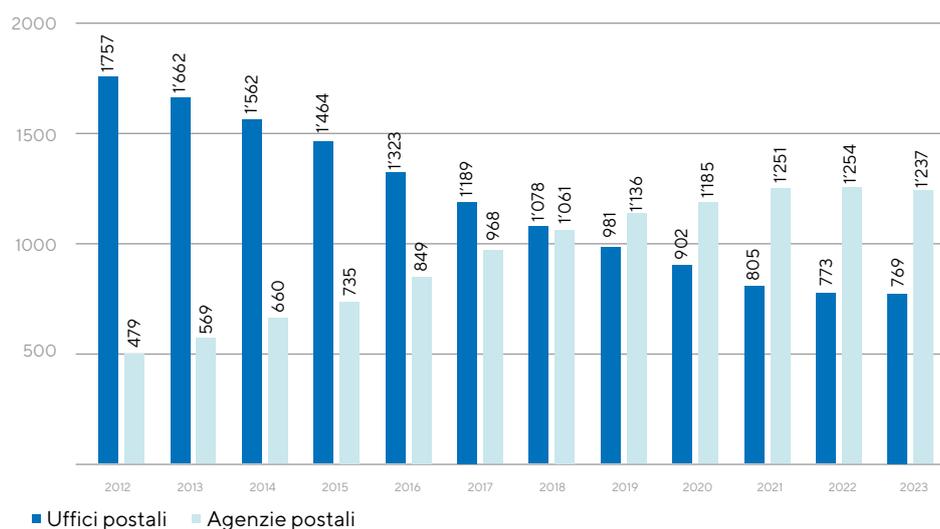
35 agenzie postali sono state ristrutturate o costruite ex novo, dotate nella maggior parte dei casi di un accesso privo di barriere architettoniche. Una sola agenzia non dispone di accesso e ingresso privo di barriere architettoniche, mentre in un'altra l'ingresso avviene solo attraverso una porta con maniglia. I cambiamenti nelle agenzie sono dovuti prevalentemente a un cambio di partner o a un trasferimento.

Verifica dei punti di accesso con servizio e del servizio a domicilio

Dall'entrata in vigore della nuova legislazione postale nel 2012, gli uffici e le agenzie postali sono designati come punti di accesso con servizio. A fine 2023 la Posta disponeva di una rete di 769 uffici postali gestiti in proprio e 1237 agenzie, per un totale di 2006 punti di accesso con servizio. Oltre al numero di uffici postali, per la prima volta è diminuito anche il numero di agenzie. Complessivamente, alla fine del 2023 si è registrata una diminuzione di 21 punti di accesso con servizio (anno precedente: - 29).

Attualmente la Posta continua ad attenersi alla sua strategia (la «Posta di domani»), che prevede una stabilizzazione della rete con circa 800 uffici postali. La Posta sta però lavorando a una nuova strategia (2025-2028), che mette in primo piano la sostenibilità finanziaria della rete di punti di accesso postali su tutto il territorio nazionale.²¹

Evoluzione dei punti d'accesso con servizio dal 2012 al 2023



Un'osservazione dei dati degli ultimi dieci anni evidenzia che dal 2019 la rete delle agenzie postali è più estesa di quella degli uffici postali. Nel 2023 gli uffici postali rappresentavano ancora il 38 per cento dell'intera rete, una cifra rimasta invariata rispetto all'anno precedente, mentre nel 2012 rappresentavano ben il 78 per cento.

Punti d'accesso con servizio	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	△
Uffici postali	1'189	1'078	981	902	805	773	769	-4
Agenzie postali	968	1'061	1'136	1'185	1'251	1'254	1'237	-17
Totale uffici postali e agenzie	2'157	2'139	2'117	2'087	2'056	2'027	2'006	-21
Differenza rispetto all'anno precedente	-15	-18	-22	-30	-31	-29	-21	

La Posta ha spiegato che la riduzione di quattro uffici postali è dovuta a due chiusure senza sostituzione, a una trasformazione in agenzia postale e a una chiusura temporanea. Nel caso delle agenzie postali si è trattato principalmente di disdette da parte dei partner, con conseguente sostituzione mediante servizio a domicilio oppure chiusura definitiva, poiché non è stato possibile trovare nuovi partner.

Come già sottolineato lo scorso anno, la Posta sta trasformando alcuni uffici postali in centri servizi regionali, stipulando a tal fine partnership strategiche (con banche, assicurazioni, autorità e operatori sanitari). L'obiettivo è estendere l'apertura della rete anche a altri partner operanti in diversi settori. Secondo la Posta, le partnership strategiche derivanti dall'apertura della rete stanno avendo un impatto positivo sul calo dei volumi di lettere e pacchi e sulla diminuzione dei versamenti agli sportelli, mentre l'apertura della rete procede meno rapidamente del previsto.²²

Servizio a domicilio

A fine 2023 il numero di zone con servizio a domicilio è salito a quota 1898, ossia 17 in più rispetto all'anno precedente. L'aumento del numero di zone con servizio a domicilio è dovuto allo sviluppo della rete di uffici postali e alle trasformazioni di agenzie.

Anche il numero di economie domestiche che in Svizzera beneficiano di un servizio a domicilio è leggermente aumentato, raggiungendo quota 500 483, pari al 10,9 per cento delle economie domestiche nazionali. Questa quota registra una crescita minima ma costante da anni (2019: 8,9 %). Tuttavia, cresce da anni anche il totale delle economie domestiche in Svizzera (fine 2023: 4 586 807 economie domestiche).

Il numero di economie domestiche senza servizio a domicilio in zone dove questo servizio è disponibile è aumentato di 140 unità (ora sono 2918). Si tratta di economie domestiche ubicate esternamente al perimetro di recapito della Posta che non beneficiano della distribuzione a domicilio né possono richiedere il servizio a domicilio.

Nell'ottica regolatoria, uffici postali gestiti in proprio, agenzie e servizio a domicilio sono essenziali per la rete postale.

Servizio a domicilio al 31.12.	2021	2022	2023	△
Numero di località con servizio a domicilio	1'847	1'881	1'898	17
Numero di economie domestiche in località con servizio a domicilio	447'855	478'933	500'483	21'550
di cui economie domestiche senza servizio a domicilio in località con servizio a domicilio*	2'984	2'778	2'918	140
Totale di economie domestiche (valorenazionale)	4'438'657	4'505'791	4'586'807	81'016
Quota % di economie domestiche con servizio a domicilio nazionale	10.1%	10.6%	10.9%	

*Queste economie domestiche escluse dal perimetro di recapito non beneficiano del recapito a domicilio e non possono quindi richiedere il servizio a domicilio.

Oltre ai punti di accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio, la Posta offre punti di accesso alternativi. Questi comprendono, in particolare, punti di impostazione o ritiro (ad es. sportelli automatici per pacchi o l'impostazione dei pacchi presso dettaglianti), punti clienti commerciali e cassette postali pubbliche.

Sportelli automatici per pacchi

La Posta gestisce 275 sportelli automatici per pacchi («My Post 24») che consentono di spedire e ritirare lettere e pacchi in autonomia e a qualsiasi orario. La Posta prevede di ampliare ulteriormente questo servizio.

Sportelli automatici per i pacchi	2020	2021	2022	2023
Sportelli My Post 24	183	199	225	275

Orari di apertura di uffici postali e agenzie

La PostCom non ha la facoltà di prescrivere direttamente gli orari di apertura di uffici e agenzie postali, nonostante tenga conto di questo aspetto nel suo esame globale della situazione.

Dal rilevamento degli orari di apertura aggregati di uffici e agenzie postali emerge il quadro di seguito illustrato.

Orari di apertura	Uffici postali	Agenzie postali
fino a 2 ore al giorno	0,1%	0,1%
2 - 4 ore al giorno	1,8%	3,6%
4 - 6 ore al giorno	8,6%	6,2%
6 - 8 ore al giorno	53,1%	12,2%
8 e più ore al giorno	36,4%	77,9%

Quasi il 90 per cento degli uffici postali rimane aperto per più di sei ore al giorno, anche se si è registrata una lieve riduzione del numero di uffici postali aperti otto e più ore al giorno.

La stragrande maggioranza di uffici e agenzie rimane aperta per più di sei ore al giorno. Come negli anni precedenti, la maggior parte degli uffici postali rimane aperta dalle sei alle otto ore al giorno (53,1%). In più di tre quarti delle agenzie si possono effettuare operazioni postali per più di otto ore al giorno (77,9%).

In termini assoluti, la percentuale di agenzie aperte otto o più ore al giorno è diminuita in misura minima, ma anche la percentuale complessiva delle agenzie è diminuita. Al 5 dicembre 2023 (giorno di riferimento), 964 agenzie postali offrivano orari di apertura di otto o più ore (2022: 978 agenzie postali).

Gli orari di apertura di ogni ufficio e agenzia postali sono consultabili online sul sito della Posta al seguente link: www.places.post.ch.

Frequenza di clienti in uffici postali e agenzie

Frequenza media giornaliera in uffici postali e agenzie

Tipo di ufficio postale	2019	2020	2021	2022	2023	△
Uffici postali	410	381	395	392	362	-30
Agenzie postali	35	38	41	42	43	1

Gli uffici postali hanno registrato un'affluenza media di 362 clienti al giorno, 30 in meno rispetto all'anno precedente, pari a una riduzione del 7,7 per cento. La Posta giustifica questo dato con il forte calo dei volumi di lettere, pacchi e versamenti allo sportello. Nel complesso le transazioni dei clienti negli uffici postali sono diminuite.

Nelle agenzie postali, invece, la frequenza media è di nuovo leggermente aumentata nel 2023. Le prestazioni delle agenzie postali vengono utilizzate ogni anno di più, ma comunque ancora molto meno rispetto agli uffici postali.

Occorre sottolineare che la frequenza media giornaliera di clienti indicata nella tabella rappresenta un valore medio su scala nazionale. La situazione a livello locale varia molto da questo punto di vista.

Infine, dai dati a disposizione si conferma che, sebbene prevalga il numero di agenzie, la clientela continua a svolgere comunque le proprie operazioni in un ufficio postale piuttosto che in un'agenzia.

Accesso ai servizi online della Posta per persone disabili

Dal 2004 le offerte online delle autorità federali (Confederazione, Cantoni, Comuni e tutte le altre organizzazioni pubbliche) e della Posta devono essere accessibili a tutte le persone disabili. Dal 2008 la Posta assicura sistematicamente l'accesso a Internet senza barriere. Le persone non vedenti possono fruire dei contenuti attraverso la funzione di lettura a voce alta. Gli ipovedenti possono ingrandire tutti i testi e le immagini. Le persone con disabilità fisiche hanno la possibilità di navigare all'interno del sito con un solo tasto. Grazie ai sottotitoli presenti nei supporti audiovisivi (o in alcuni casi ai video nella lingua dei segni), le persone non udenti possono seguire tutte le registrazioni audio. Queste migliorie vanno a beneficio anche delle persone a cui con l'età diminuiscono le capacità sensoriali e motorie.

Offerta di servizi per persone disabili

La Posta trasporta gratuitamente gli invii per non vedenti, i cosiddetti cecogrammi, fino a 7 kg. Informazioni dettagliate sono disponibili su Internet.²³

La Posta ha inoltre annunciato di avere dato alle persone disabili la possibilità di partecipare a un'attività lavorativa sul mercato generale nell'ambito di un progetto pilota durato da febbraio 2022 a maggio 2023. La fase di sperimentazione ha avuto successo e verrà proseguita.²⁴

Cassette postali pubbliche

Il numero delle cassette postali pubbliche e il momento della vuotatura sono parametri importanti del servizio universale. La legislazione postale impone alla Posta di mettere a disposizione cassette pubbliche in quantità sufficiente, ma almeno una per località.

La Posta ha confermato alla PostCom che è presente almeno una cassetta postale pubblica su quasi tutto il territorio tranne in 133 località, che ne sono sprovviste, una località in meno rispetto all'anno precedente.

Con la sua Post-App, la Posta consente una ricerca interattiva basata su mappe dell'ubicazione delle cassette. Su questa app o sul portale della Posta è facile trovare rapidamente la cassetta delle lettere più vicina. Informazioni pratiche, come l'orario di vuotatura, permettono di localizzare quella ottimale nelle vicinanze.

Cassette delle lettere pubbliche

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Numero di cassette postali pubbliche	14'823	14'729	14'617	14'583	14'495	14'451	14'364	14'306	14'199

Il numero di cassette postali pubbliche è in lieve ma costante diminuzione. A fine 2023 la Posta ne gestiva 14'199, 107 in meno rispetto all'anno precedente.

Nell'anno in esame sono state soppresse 30 cassette postali pubbliche e ne sono state messe in funzione 23 a seguito della trasformazione degli uffici postali in agenzie. Altri motivi citati dalla Posta sono il loro scarso utilizzo, la rimozione su richiesta di proprietari di immobili privati o la demolizione di immobili. La Posta ha sottolineato che la soppressione delle cassette postali pubbliche è sempre avvenuta in coordinamento con i Comuni interessati.

Anche in Europa si registra perlopiù una costante diminuzione delle cassette postali pubbliche, ovvero quelle gestite dagli operatori postali tradizionali.²⁵

Reclami relativi al servizio universale

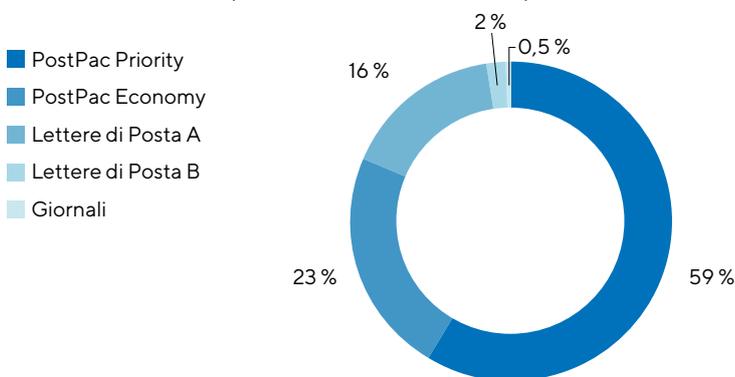
Conformemente all'articolo 60 OPO, la Posta è tenuta a fornire ogni anno informazioni sugli invii postali persi e sui reclami relativi al servizio universale.

Fondandosi sulle norme europee inerenti ai reclami²⁶, è stato dunque allestito un rapporto regolatorio indicante i criteri riguardanti le perdite di invii e i reclami in relazione al servizio universale. Nel suo documento la Posta registra anche tutti gli altri reclami riconducibili all'insieme dei settori che offrono il servizio universale.

L'analisi complessiva di tutti i criteri mostra che nel 2023 la Posta ha ricevuto in totale 45 133 reclami da parte dei clienti, un numero significativamente più alto, pari a un incremento del 10 per cento rispetto all'anno precedente.

L'aumento ha interessato quasi tutti i prodotti e tutte le cause. Nonostante il calo dei volumi delle lettere, i reclami sono aumentati in particolare per le lettere I+1.

Motivi di reclamo in % (esclusi tutti i restanti reclami)



Rispetto all'anno precedente le proporzioni dei motivi di reclamo sono rimaste pressoché identiche: i pacchi, in particolare quelli I+1, sono le maggiori cause di critiche. Si tratta principalmente di pacchi I+1 e I+3 smarriti, con una percentuale significativamente maggiore di I+1.

23
Cfr. invio per non vedenti - Cécogrammes per lettere e pacchi (post.ch)

24
Cfr. comunicato stampa della Posta Svizzera del 13 luglio 2023

25
Cfr. ERGP (23) 10 Report on core indicators, pagina 65

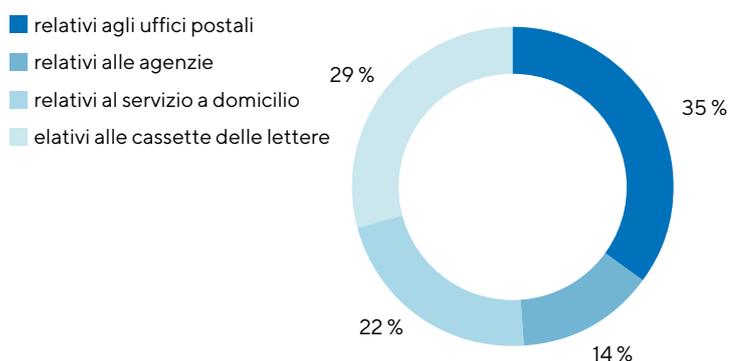
26
EN 14012

Per quanto riguarda le lettere I+1 e I+3, i reclami più frequenti riguardano recapiti a un indirizzo errato, anche qui prevalentemente relativi a invii I+1.

La percentuale di reclami rispetto al volume di invii è rimasta molto bassa: su 1000 lettere i reclami pervenuti sono stati 0,03, mentre per quanto riguarda i pacchi i reclami sono stati 1,04 su 1000.

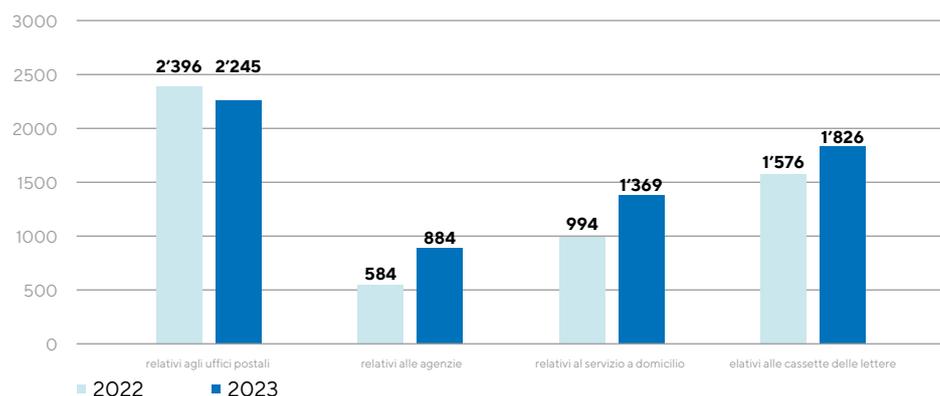
Come negli anni precedenti, la maggior parte dei clienti continua a prediligere il reclamo verbale diretto (al telefono o allo sportello). La durata media dell'evasione per ciascun reclamo è diminuita del 40,6 per cento a 7,6 giorni nel 2023 (2022: 12,8 giorni). La Posta ha spiegato questo risultato con l'ottimizzazione dei processi, ad esempio un maggiore utilizzo di chatbot.²⁷

Quota di reclami relativi ai punti d'accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio della Posta



Per quanto concerne i punti di accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio, sono pervenuti alla Posta 6324 reclami in totale (anno precedente: 5514). Come nel 2022, gran parte di questi reclami ha riguardato gli uffici postali.

Numero di reclami relativi ai punti d'accesso della Posta rilevanti sotto il profilo regolatorio



I reclami presso gli uffici postali sono leggermente diminuiti nell'anno in esame, con una media di 2,9 reclami all'anno per ufficio postale. Le risposte più frequenti negli uffici postali hanno riguardato l'offerta. Il numero di reclami ricevuti dalle agenzie è aumentato. In media, ciò si traduce in 0,7 reclami per agenzia all'anno.

Sono aumentati pure i reclami relativi al servizio a domicilio e alle cassette postali. La Posta ha tuttavia attribuito tale aumento in parte a registrazioni erronee interne nel sistema.

Infine, va sottolineato che per i reclami è consigliabile contattare direttamente e immediatamente la Posta.

Distribuzione a domicilio

La distribuzione a domicilio rimane un elemento importante del servizio postale universale: fa parte di un servizio adeguato per tutti i gruppi della popolazione in tutte le regioni del Paese e assicura prestazioni fondamentali. La PostCom le attribuisce pertanto grande importanza.

A fine 2023 in Svizzera si contavano 1815539 edifici abitati tutto l'anno, per 3097 dei quali sono state convenute soluzioni alternative quali il recapito in una casella postale o in un impianto di cassette delle lettere, il recapito in una cassetta delle lettere al di fuori del fondo oppure la limitazione della frequenza di recapito (ossia meno di sei volte a settimana).

Distribuzione a domicilio	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Numero di edifici abitati tutto l'anno	1'757'842	1'770'713	1'783'250	1'796'784	1'808'190	1'815'539
all'anno precedente in %	0.9%	0.7%	0.7%	0.8%	0.6%	0.4%
Numero di edifici abitati tutto l'anno con soluzioni alternative*	1'524	1'983	2'159	3'403	3'199	3'097
Differenza rispetto all'anno precedente in %	19.3%	30.1%	8.9%	57.6%	-6.0%	-3.2%

*Essendo ubicati esternamente al perimetro di recapito, gli edifici abitati tutto l'anno con soluzione alternativa non beneficiano della distribuzione a domicilio regolare.

Il numero di edifici abitati tutto l'anno con soluzioni alternative è diminuito rispetto all'anno precedente a quota 3097 (-3,2%).

In confronto al numero di edifici abitati tutto l'anno, quello delle soluzioni alternative rappresenta tuttora una minima percentuale (0,17 %).

Dal 1° gennaio 2021 si applicano le nuove disposizioni sulla distribuzione a domicilio. L'articolo 31 capoverso 1 OPO prevede ora come regola generale che la Posta sia tenuta a distribuire a domicilio gli invii postali in ogni casa abitata tutto l'anno. Fanno eccezione le case per le quali già prima del 2021 era stata trovata una soluzione alternativa rispetto alla distribuzione a domicilio. Ulteriori eccezioni valgono, ad esempio, nei casi in cui la distribuzione a domicilio comporta difficoltà eccessive. Se non è tenuta a effettuare la distribuzione a domicilio, la Posta deve offrire al destinatario una soluzione alternativa. Ad esempio può ridurre la frequenza di recapito o designare un altro punto di recapito. Il destinatario deve essere previamente consultato (art. 31 cpv. 3 OPO).

In caso di controversie riguardanti l'obbligo di distribuzione a domicilio della Posta, la PostCom verifica tale obbligo in una procedura di vigilanza ed emana una decisione. Quest'ultima può essere impugnata dall'interessato e dalla Posta dinanzi al TAF. Il riasunto delle decisioni rese durante l'anno in disamina si trova al capitolo «Procedure e denunce rette dal diritto in materia di vigilanza».

La PostCom presta attenzione alla distribuzione a domicilio in quanto parte essenziale del servizio universale, poiché le abitazioni escluse dalla distribuzione a domicilio non possono neanche beneficiare del servizio a domicilio come soluzione alternativa agli uffici postali o alle agenzie. Questo servizio, spesso proposto quando si chiude un

ufficio postale o un'agenzia, permette l'accettazione di invii postali e la fornitura di prestazioni del traffico dei pagamenti al domicilio del cliente («La Posta sull'uscio di casa»). La Posta offre il servizio a domicilio solo in determinate zone; in linea di principio non vi è un diritto a questo servizio.

Prestazioni del servizio universale

Nel rispetto di quanto prescritto dall'OPO, la Posta stabilisce quali delle sue prestazioni rientrano nel servizio universale e ne presenta annualmente l'elenco alla PostCom, che lo controlla e lo approva. L'elenco approvato funge da riferimento per la corretta attribuzione dei costi e dei ricavi e di riflesso serve come prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale.

Nel 2023 la Posta ha apportato le modifiche di seguito illustrate alle prestazioni del servizio universale:

L'elenco comprende ora anche gli invii provenienti dall'estero che la Posta è tenuta a prendere in carico e recapitare secondo le regole dell'Unione postale universale (UPU). Finora la Posta elencava solo le prestazioni che deve offrire ai clienti in Svizzera di cui all'articolo 29 OPO.

La PostCom ha approvato le prestazioni assegnate al servizio universale per il 2023 con decisione del 6 febbraio 2023. L'elenco è disponibile sul sito Internet della PostCom all'indirizzo www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni.



Finanziamento del servizio universale

La Posta Svizzera e le società del gruppo Posta devono finanziare il servizio postale universale autonomamente. Per raggiungere tale obiettivo possono utilizzare il ricavato dei servizi riservati e non riservati nonché delle prestazioni escluse dal servizio universale. Non possono invece utilizzare il ricavato del monopolio della posta-lettere (lettere fino a 50 g) per accordare ribassi su prestazioni che non riguardano i due mandati di servizio universale (divieto di sovvenzionamento trasversale).

Quadro giuridico

La Posta Svizzera è tenuta a finanziare il servizio universale autonomamente. Per compensare i costi derivanti dall'obbligo di garantire il servizio universale (i costi netti), può trasferire fondi tra le società del gruppo («compensazione dei costi netti»).

Per legge la Posta può avvalersi di tutte le prestazioni per finanziare il servizio universale. La PostCom approva ogni anno il calcolo dei costi netti e la prova del rispetto dei requisiti relativi alla loro compensazione.

Pur avendo un impatto sull'esito del rendiconto regolatorio, la compensazione dei costi netti non ha alcun influsso sul bilancio del gruppo e sui risultati dei singoli segmenti aziendali riportati nel bilancio. La verifica del reporting finanziario del gruppo Posta non rientra tra i compiti della PostCom. L'autorità di vigilanza non ha quindi alcuna influenza sui metodi con cui vengono calcolati i risultati dei singoli segmenti in seno al gruppo e tanto meno li può verificare. Le competenze della PostCom sono disciplinate dettagliatamente nella legislazione postale.

L'articolo 19 cpv. 1 LPO disciplina il divieto di sovvenzionamento trasversale, secondo cui la Posta può utilizzare il ricavato del servizio riservato (monopolio delle lettere) unicamente per coprire i costi del servizio universale e non per accordare ribassi su prestazioni che non riguardano i due mandati di servizio universale (servizi postali e traffico dei pagamenti).

Per documentare il rispetto della normativa, ogni anno la Posta deve provare a titolo generale che i prodotti e le prestazioni offerti al di fuori del servizio universale coprono i costi sostenuti nel loro complesso e non determinano l'insorgenza di perdite (prova generale ai sensi dell'art. 55 cpv. 3 OPO).

Qualora la Posta non riesca a fornire tale prova ai sensi dell'articolo 55 cpv.3 OPO, la PostCom effettua una verifica d'ufficio per accertare la presenza o meno di sovvenzionamenti trasversali nel caso specifico. Ciò avviene regolarmente dal 2017. Lo stesso avviene se, a seguito di denuncia, la PostCom viene a conoscenza di un'eventuale violazione del divieto di sovvenzionamento trasversale nel caso specifico (art. 19 cpv. 3 LPO). Anche se nel 2023 non è stata presentata alcuna denuncia, nell'ambito del suo mandato regolatorio la PostCom ha effettuato controlli dettagliati, senza constatare alcuna violazione della legislazione postale.

Si è in presenza di un sovvenzionamento trasversale nel caso specifico quando la cifra d'affari realizzata con un prodotto (o una prestazione) non incluso nel servizio universale non è sufficiente per coprirne i costi incrementali (art. 48 cpv.1 lett. a OPO). Nel

caso specifico, tuttavia, tale sovvenzionamento trasversale è vietato soltanto quando la cifra d'affari del servizio riservato supera i costi unici del medesimo (art. 48 cpv. 1 lett. b). Per escludere la presenza di un sovvenzionamento trasversale vietato nel caso specifico, la Posta deve pertanto determinare e dichiarare alla PostCom i costi unici del servizio riservato (art. 55 cpv. 4 e 5 OPO).

Costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale

La legislazione sulle poste definisce costi netti i costi aggiuntivi derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale. Secondo l'articolo 49 capoverso 1 OPO, i costi netti risultano dal confronto tra il risultato che la Posta e le società del gruppo Posta conseguono adempiendo a tale obbligo (situazione reale) e il risultato ipotetico che realizzerrebbero senza tale obbligo (scenario ipotetico).

L'articolo 49 capoverso 2 OPO precisa il metodo per calcolare i costi netti. A tal fine la Posta presenta alla PostCom lo scenario ipotetico senza l'obbligo di fornire il servizio universale. Lo scenario ipotetico differisce dalla situazione reale per quanto riguarda le ipotesi relative all'estensione e alla struttura della rete di uffici postali, alla frequenza di recapito della corrispondenza e al tipo di recapito nelle regioni periferiche.

Il risultato conseguibile nelle condizioni dello scenario ipotetico viene successivamente confrontato con il risultato conseguito nella situazione reale: dalla differenza tra i due valori si ricavano i costi netti. Ciò corrisponde alla differenza tra i costi che la Posta potrebbe evitare senza il mandato di servizio universale e i ricavi che non conseguirebbe senza questo mandato (art. 50 cpv.1 OPO). I costi netti risultano dalla differenza tra i ricavi non conseguiti e i costi evitati.

La PostCom, approvato per la prima volta lo scenario ipotetico nel 2013, lo verifica a intervalli periodici, se necessario adeguando la base di dati agli sviluppi del momento su richiesta della Posta. L'ultimo aggiornamento dello scenario è stato effettuato nel 2021.

Calcolo dei costi netti

La Posta presenta ogni anno il calcolo dei costi netti dovuti all'obbligo di fornire il servizio universale ai sensi degli articoli 49 («principio per il calcolo dei costi netti») e 50 OPO («dettagli concernenti il calcolo dei costi netti») entro il 31 marzo (art. 56 cpv.1 OPO).

La tabella seguente mostra il risultato di questo calcolo.

In mio. franchi	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
- Ricavi non conseguiti	576	577	546	499	452	428	343	188	147	123	102
+ Costi proporzionali evitati	335	343	327	291	262	244	174	31	30	21	22
+ Costi strutturali evitati	649	627	590	554	515	455	450	388	374	361	348
Risultato	409	392	371	346	325	271	281	231	257	260	268

Fonte: La Posta Svizzera SA, incluse differenze di arrotondamento

Nell'anno in esame i costi netti sono ammontati a 268 milioni di franchi, equivalenti alla differenza tra i ricavi non conseguiti, i costi proporzionali evitati e i costi strutturali evitati.

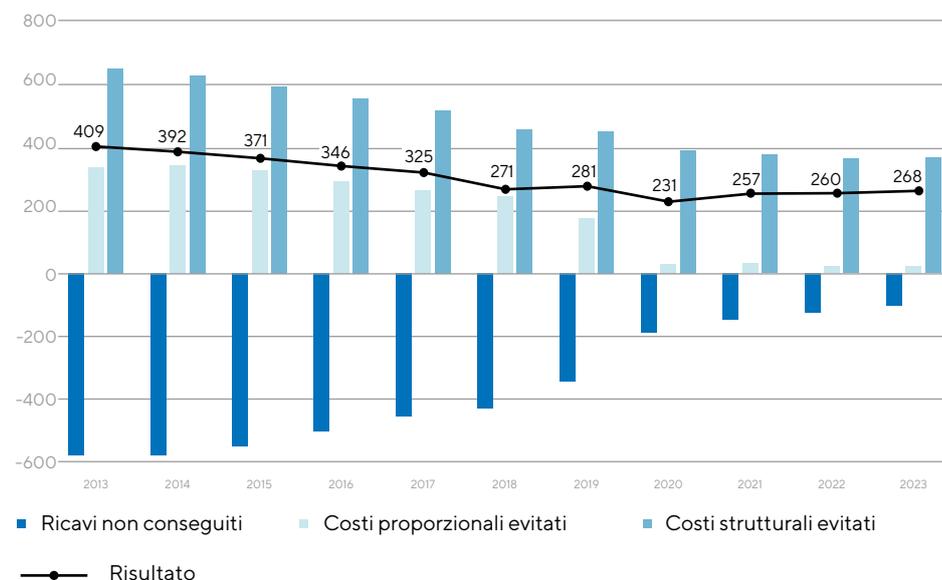
Nel 2023 le cifre d'affari nella rete effettiva (situazione reale) sono nuovamente diminuite, motivo per cui anche i ricavi non conseguiti sono diminuiti rispetto allo scenario ipotetico. I ricavi non conseguiti sono diminuiti a causa della continua flessione dei volumi nella rete di uffici postali, una situazione legata a sua volta in particolare alla forte diminuzione dei pagamenti in contanti.

I costi strutturali evitati sono diminuiti di 13 milioni di franchi (da 361mio. r. a 348 mio.fr.). Il fattore principale che ha determinato questo cambiamento è la riduzione dei costi strutturali effettivi di RetePostale, da attribuire all'ulteriore ottimizzazione della rete di uffici postali e dei servizi logistici.

Complessivamente, i costi netti di 268milioni di franchi superano del 3,1 per cento quelli dell'anno precedente. Nel raffronto pluriennale si osserva una certa stabilizzazione dei costi netti, attribuibile a un avvicinamento dello sviluppo aziendale reale della Posta allo scenario ipotetico.

Il grafico seguente mostra l'andamento dei costi netti dal 2013 al 2023.

Andamento dei costi netti in mio. fr.



In mio. franchi	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Costi del servizio universale	3'626	3'410	3'382	3'295	3'111	3'045	3'208	3'071	3'120	3'152
Costi netti	392	371	346	325	271	281	231	257	260	268
Quota di costi netti	10,8 %	10,9 %	10,2 %	9,9 %	8,7 %	9,2 %	7,2 %	8,4 %	8,3 %	8,5 %

Nel corso degli anni la percentuale di costi netti rispetto ai costi del servizio universale¹ è rimasta stabile: nel 2023 era dell'8,5 per cento, pressoché invariata rispetto all'anno precedente.

Secondo la società di revisione incaricata dalla Posta di cui all'articolo 57 OPO (cfr. sezione «Risultato della verifica indipendente»), i costi netti per il 2023 sono stati calcolati in conformità all'OPO in tutti gli aspetti essenziali.

¹ Cfr. tabella «Risultati dei servizi di base e del Gruppo»

Finanziamento del servizio universale

Conformemente al principio di cui all'articolo 46 OPO, la Posta e le società del gruppo Posta finanziano il servizio universale con i loro ricavi. Fissano i prezzi delle proprie prestazioni in base a principi economici e tenendo conto del finanziamento del servizio universale (art. 47 cpv. 1 OPO).

In cambio la Posta ha il diritto esclusivo di trasportare lettere fino a 50 g (servizio riservato). Dal servizio riservato sono escluse le lettere trasportate per un prezzo due volte e mezzo superiore a quello applicato dalla Posta per il trasporto più rapido di una lettera della prima categoria di peso e di formato come pure le lettere a destinazione dell'estero (cfr. art. 18 cpv.1 e 2 LPO).

La Posta può utilizzare il ricavato dei servizi riservati unicamente per coprire i costi del servizio universale per i servizi postali e il traffico dei pagamenti (cfr. art. 19 cpv. 1 LPO). Può però compensare i costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti trasferendo fondi tra i singoli settori aziendali e le società del gruppo Posta (cfr. art. 51 cpv. 1 OPO).

Sull'ammontare di tali trasferimenti si applicano le seguenti restrizioni:

- il servizio riservato deve coprire i propri costi e può essere gravato al massimo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti (cfr. art. 51 cpv. 2 lett. b OPO);
- i servizi finanziari possono farsi carico al massimo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti (cfr. art. 51 cpv. 2 lett. c OPO).

Da questi dati emerge che il servizio riservato ha coperto i propri costi prima e dopo la compensazione dei costi netti.

Risultato dei servizi riservati (lettere fino a 50 g)	Servizi riservati			
	2020	2021	2022	2023
In mio. franchi				
Ricavi	994	957	961	905
Costi prima della liquidazione netta	822	767	787	771
Risultato	172	190	174	134
Costi derivanti dalla compensazione dei costi netti	90	86	130	106
Costi netti della Posta	231	257	260	268
Quota compensazione sui	39 %	33 %	50 %	40 %

Fonte: La Posta Svizzera SA

Il risultato prima di tale compensazione ammonta a 134 milioni di franchi, dopo la compensazione il risultato è di 28 milioni di franchi. Tale importo è comprensivo dell'addebito legato alla compensazione dei costi netti, per un totale di 106 milioni di franchi ed è inferiore ai costi netti totali derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti (268 mio. fr.). Le prescrizioni di cui all'articolo 51 capoverso 2 OPO sono pertanto rispettate.

La tabella seguente riassume gli importi e la ripartizione della compensazione dei costi netti per il 2023.

Compensazione dei costi netti

In mio. franchi	Lettere	Pacchi	Traffico dei pagamenti
Compensazione dei costi netti*	168	-121	-47
	Posta CH SA		PostFinance SA
Totale compensazione dei costi netti	47		-47

*Compensazione dei costi netti: i valori positivi indicano i pagamenti effettuati; quelli negativi gli accrediti ricevuti.

Fonte: La Posta Svizzera SA

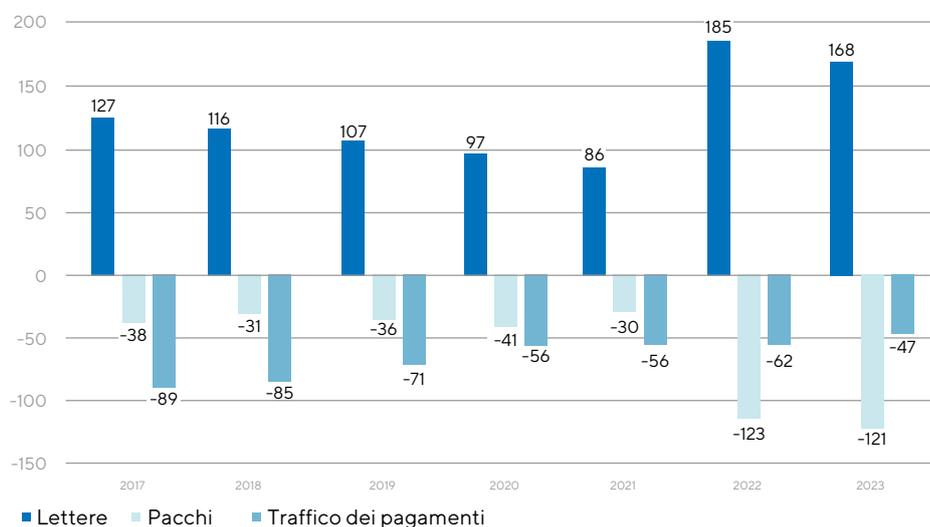
Nel 2023 la Posta ha usufruito della possibilità prevista dall'articolo 51 capoverso 1 OPO di compensare i costi netti dell'anno precedente e di attribuirli ai singoli prodotti e prestazioni.

I costi netti dell'anno precedente ammontavano a 260 milioni di franchi. Nel 2023, tra i segmenti del servizio universale, sono stati compensati in tutto 168 milioni di franchi (2022: 185 mio. fr.), addebitati al settore della posta-lettere. Di tale importo, una quota pari a 121 milioni di franchi è stata accreditata al settore dei pacchi e una quota di 47 milioni di franchi al settore del traffico dei pagamenti (PostFinance).

Tenendo conto di quanto stabilito all'articolo 51 OPO, la Posta può imputare liberamente ai settori i costi netti del servizio universale. Come negli anni precedenti, al redditizio settore della posta-lettere, che genera i propri ricavi principalmente nel settore dei clienti commerciali, è stata addebitata la quota più consistente di costi netti nell'ambito della loro compensazione, riconfermando così il suo ruolo di primo piano per il finanziamento del servizio universale.

I settori pacchi e traffico dei pagamenti, come gli anni precedenti, beneficiano di accrediti sui costi netti. Le prestazioni attinenti alla posta-pacchi hanno ricevuto uno sgravio pressoché identico a quello dell'anno precedente, pari a 121 milioni di franchi (2022: 123 mio. fr.). Gli sgravi nel settore del traffico dei pagamenti (PostFinance SA) sono diminuiti di 47 milioni di franchi rispetto all'anno precedente (2022: 62 mio. fr.).

Compensazione dei costi netti in mio. fr.



Paragone su più anni della compensazione dei costi netti

I servizi finanziari gestiti da PostFinance possono farsi carico al massimo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti. Nel 2023 la compensazione dei costi netti ha sgravato PostFinance di 47 milioni di franchi, dovendo essa assumere gran parte degli ingenti costi legati alle operazioni di sportello nell'ambito dei pagamenti. Il requisito di cui all'articolo 51 capoverso 2 lettera c OPO è quindi soddisfatto.

Confronto costi netti / compensazione dei costi netti

Nettokostenausgleich	Servizi postali		Traffico dei pagamenti		
	In mio. franchi	2022	2023	2022	2023
Compensazione dei costi netti*	62	47	-62	-47	
		Costi netti (per Posta CH SA e Posta CH Rete SA)		Costi netti (PostFinance SA)	
Costi netti	183	177	77	91	

*Compensazione dei costi netti: i valori positivi indicano i pagamenti effettuati; quelli negativi gli accrediti ricevuti.
Fonte: La Posta Svizzera SA

Conclusioni sulla compensazione dei costi netti: come negli anni precedenti, anche nell'anno in esame la compensazione dei costi netti è stata effettuata esclusivamente all'interno del servizio universale, senza alcuna compensazione esterna.

Utilizzo dei contributi di incentivazione per il recapito di giornali e riviste in abbonamento (art. 51 cpv. 2 lett. a OPO)

Per il 2023 il Consiglio federale ha approvato per la stampa locale e regionale una riduzione pari a 26 centesimi per esemplare da distribuire. Considerato che sono stati distribuiti 108 milioni di esemplari, la riduzione totale è stata di 28 milioni di franchi. La stampa associativa e delle fondazioni ha beneficiato di una riduzione per la distribuzione pari a 18 centesimi per esemplare che, considerati i 105 milioni di esemplari spediti, si è tradotta in una riduzione totale di 18,8 milioni di franchi. La Posta ha ridistribuito questi contributi di sostegno alla stampa per un importo complessivo di 46,8 milioni di franchi.

I requisiti previsti dall'articolo 51 capoverso 2 lettera a OPO in merito alla compensazione dei costi netti sono stati rispettati e confermati dall'ufficio di revisione esterno. Nel rendiconto regolatorio i ricavi derivanti dal recapito dei giornali non coprono i relativi costi. Come negli anni precedenti, il deficit del 2023 (60 mio. fr.)² sarà a carico della Posta, dal momento che sui giornali del servizio universale non viene effettuata la compensazione dei costi netti.

Divieto di sovvenzionamento trasversale (prova generale ai sensi dell'art. 55 cpv. 3 OPO)

Ai fini della prova annuale, in conformità all'articolo 55 capoverso 3 OPO, la Posta deve dimostrare che la differenza tra i ricavi e i costi del gruppo è almeno pari alla somma delle differenze tra i ricavi e i costi derivanti dai due mandati di servizio universale. In altre parole, il risultato delle prestazioni non incluse nel servizio universale non può essere negativo.

Per il 2023 la Posta ha dichiarato nel suo rendiconto regolatorio i risultati di seguito illustrati (i risultati indicati includono i costi completi del gruppo).

Risultati delle prestazioni del servizio universale e del gruppo

In mio. franchi	Prestazioni del servizio universale			Prestazioni non incluse nel servizio universale					Totale	Totale
	Servizi postali (servizi logistici)	Traffico dei pagamenti (Post-Finance)	Totale	Servizi logistici	Post-Finance	Rete Postale	Servizi di comunicazione	Servizi di mobilità	Servizi al di fuori del servizio universale	Gruppo
Ricavi*	2666	556	3222	1556	1412	67	156	1069	4261	7483
Costi*	2609	543	3152	1502	1529	78	230	1091	4430	7582
Risultato prima della compensazione dei costi netti	57	13	70	55	-117	-11	-74	-22	-169	-99
Compensazione dei costi netti	-47	47	0	0	0	0	0	0	0	0
Risultato dopo la compensazione dei costi netti	10	60	70	55	-117	-11	-74	-22	-169	-99

* Ricavi e costi senza rettifica dei fatturati Inter-Company. Fonte: La Posta Svizzera SA (incl. differenze di arrotondamento)

Nel complesso il risultato regolatorio nell'ambito del servizio universale nel 2023 è pari a 70 milioni di franchi (2022: 31 mio. fr.). Al di fuori del servizio universale risulta un disavanzo di 169 milioni di franchi (2022: -114 mio. fr.). A livello di gruppo si ottiene un risultato regolatorio pari a -99 milioni di franchi (2022: -83 mio. fr.)³.

Poiché il risultato generato al di fuori del servizio universale era negativo, come già avvenuto negli anni precedenti, neanche per il 2023 la Posta è riuscita a fornire la prova annuale sommaria relativa al rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale di cui all'articolo 55 capoverso 3 OPO.

Risultato regolatorio nell'ambito del servizio universale

Il risultato nell'ambito del servizio universale (70 mio. fr.) mostra che il servizio universale è redditizio e viene fornito con copertura dei costi. La tabella seguente riporta la percentuale dei ricavi e dei costi del servizio universale in relazione al gruppo.

Quota percentuale del servizio universale nel Gruppo

Quota percentuale	2020	2021	2022	2023
Ricavi	50.3%	46.7%	44.8%	43.1%
Costi	46.3%	44.9%	43.8%	41.6%

La percentuale dei ricavi del servizio universale rispetto al gruppo Posta è in costante diminuzione da anni. Nel 2023 il 43,1 per cento dei ricavi è derivato dalle prestazioni del servizio universale (3222 mio. fr. / 7483 mio. fr.), mentre il 56,9 per cento è stato generato al di fuori del servizio universale. A livello di costi si osserva uno scostamento simile nel corso degli anni.

Il risultato regolatorio dei servizi postali (servizi logistici) inclusi nel servizio universale è sceso a 10 milioni di franchi (2022: 32 mio. fr.). Sebbene il risultato delle lettere nel servizio universale sia diminuito a causa dell'ulteriore calo dei volumi in tutte le categorie, i prodotti della posta-lettere continuano a essere determinanti per il finanziamento del servizio universale, nella misura in cui contribuiscono in modo significativo alla compensazione dei costi netti.

2 Cfr. le informazioni sul deficit della Posta negli anni precedenti: Giornali nel servizio universale (post.ch)

3 Il risultato normativo differisce dal risultato del Gruppo nel rapporto annuale della Posta principalmente a causa dell'inclusione dei costi di capitale imputati. Il risultato di gruppo della Posta per il 2023 ammonta a 323 milioni di franchi ed è quindi superiore di 422 milioni di franchi.

I volumi della posta-pacchi sono diminuiti rispetto all'anno precedente, traducendosi in un risultato inferiore; la compensazione dei costi netti ha consentito di raggiungere un equilibrio in questo settore. Nel settore dei giornali del servizio universale, la Posta ha chiuso l'esercizio con un risultato leggermente migliore rispetto all'anno precedente, sebbene tale risultato continui a essere fortemente deficitario. Il deficit di 60 milioni di franchi sarà imputato alla Posta.

Le categorie «ricezione lettere estero fino a 2 kg» e «ricezione pacchi estero fino a 20 kg» sono state aggiunte all'elenco delle prestazioni del servizio universale nel settore dei servizi postali.⁴ Nel complesso, queste categorie hanno avuto un impatto limitato sul risultato del servizio universale, in quanto i loro costi hanno compensato le entrate.

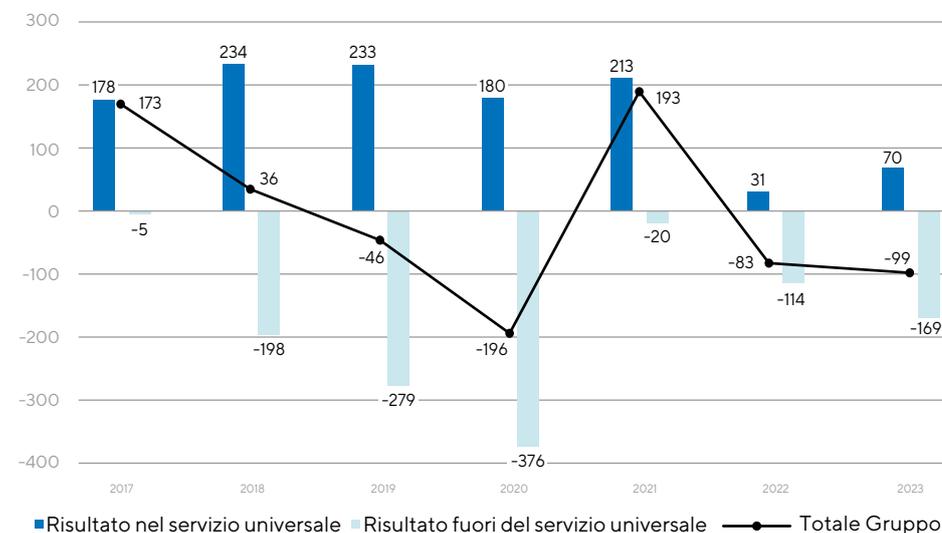
Come negli anni precedenti, la crescente digitalizzazione del settore del traffico dei pagamenti ha determinato un forte calo delle transazioni presso gli uffici postali e le agenzie. I versamenti e i prelievi in contanti allo sportello sono diminuiti in modo significativo. Secondo la Posta, questo cambiamento nel comportamento della clientela riguardo alle transazioni allo sportello e all'uso del contante è durevole. Per contro, nell'anno in esame PostFinance ha beneficiato di redditizie operazioni sul differenziale degli interessi, le quali rappresentano la principale fonte di introiti per PostFinance. La svolta nella politica dei tassi d'interesse da parte della Banca nazionale svizzera (BNS) nel 2023 ha migliorato la situazione. PostFinance è riuscita ad abolire i tassi d'interesse negativi. I depositi dei clienti si sono stabilizzati e i margini d'interesse sono tornati a crescere, con ricadute positive sui proventi da interessi e sul risultato dei conti per il traffico dei pagamenti.

Risultato regolatorio al di fuori del servizio universale

Il risultato regolatorio al di fuori del servizio universale si è attestato a -169 milioni di franchi, segnando dunque un peggioramento di 55 milioni di franchi rispetto all'anno precedente (2022: -114 mio. fr.).

Confronto pluriennale dei risultati regolatori delle prestazioni all'interno e all'esterno del servizio universale

Risultati regolatori 2017 – 2023 delle prestazioni all'interno e all'esterno del servizio universale (in mio. fr.)



Il risultato regolatorio del gruppo nel suo insieme rimane complessivamente negativo, con tendenza alla stagnazione.

La Posta continua a fornire il servizio universale con copertura dei costi; tuttavia, l'aumento dei costi dell'energia e delle merci, le incertezze geopolitiche nonché la flessione della domanda del settore industriale e dei consumatori hanno avuto ripercussioni negative su tutto il gruppo. Al di fuori del servizio universale, il risultato regolatorio di PostFinance – motivato dal livello degli interessi calcolatori – ha avuto un impatto molto negativo. Anche gli ulteriori costi di organizzazione nell'unità Servizi di comunicazione hanno influito negativamente. Soltanto i servizi logistici hanno registrato di nuovo un risultato positivo al di fuori del servizio universale, nonostante le difficili condizioni quadro economiche, la minore fiducia dei consumatori e il forte aumento dell'inflazione.

4
Cfr. decisione 3/2023

5
Cfr. art. 48 cpv. 1 OPO

Prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale nel caso specifico

Come negli anni precedenti, la Posta non è stata in grado di fornire la prova generale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale di cui all'art. 55 cpv. 3 OPO. Essendo l'omissione della prova generale ai sensi dell'articolo 55 capoverso 3 OPO un indicatore della presenza di eventuali sovvenzionamenti trasversali nel caso specifico, anche nel 2023 la PostCom ha effettuato le relative verifiche d'ufficio.

Per provare un sovvenzionamento trasversale vietato nel caso specifico⁵, devono risultare soddisfatti contemporaneamente due criteri:

1. la cifra d'affari realizzata con una determinata prestazione non inclusa nel servizio universale non è sufficiente per coprire i costi incrementali di tale prestazione (potenziale scopo del sovvenzionamento trasversale);
2. la cifra d'affari realizzata con singole prestazioni o con settori aziendali facenti parte del servizio riservato supera i costi unici di tale prestazione o settore (potenziale fonte del sovvenzionamento trasversale).

Si ha un sovvenzionamento trasversale vietato nel caso specifico solo se sono soddisfatti entrambi i criteri.

Calcolo dei costi incrementali non inclusi nel servizio universale per il 2023 (art. 48 cpv. 1 lett. a OPO)

Al di fuori del servizio universale, PostFinance ha registrato il maggiore risultato negativo a causa dell'inclusione dei costi calcolatori del capitale proprio.

Per quanto riguarda RetePostale, alcuni prodotti di terzi continuano a non coprire i costi incrementali, come negli anni precedenti. Nel medio periodo la Posta mira a far sì che tutti i prodotti di terzi coprano almeno i loro costi incrementali. Ciò non è ancora avvenuto nel 2023, ma il risultato complessivo dei prodotti di terzi è migliorato rispetto all'anno precedente. La PostCom continuerà a monitorare l'evoluzione dei costi incrementali dei prodotti di terzi per RetePostale, in particolare anche i costi derivanti dall'apertura della rete.

Dopo aver ricevuto due reclami in materia di vigilanza contro la Posta nel 2021, la PostCom conduce regolarmente una serie di accertamenti nelle unità Servizi di comunicazione e Servizi logistici, analizzando la struttura dei costi di varie prestazioni escluse dal servizio universale. Dagli accertamenti è emerso che i costi incrementali di alcune prestazioni non erano coperti da ricavi corrispondenti.

Calcolo dei costi unici nel servizio riservato per il 2023 (art. 48 cpv. 1 lett. b OPO)

I costi unici (costi «stand alone») sono i costi che la Posta dovrebbe sostenere se offrisse esclusivamente le prestazioni del servizio riservato. Per calcolare tali costi, è stato

formulato uno scenario («scenario stand-alone») basato sull'ipotesi summenzionata. Questo metodo viene applicato dal 2019. Per il 2023 i costi unici dichiarati dalla Posta sono stati pari a 1202 milioni di franchi (2022: 1226 mio. fr.).

Confronto tra costi unici e ricavi dei servizi riservati

In mio. franchi	2019	2020	2021	2022	2023
Ricavi dei servizi riservati	1'046	994	957	961	905
Costi unici (escl. compensazione dei costi netti)	1'357	1348	1240	1226	1202
Differenza (escl. compensazione dei costi netti)	-311	-354	-283	-265	-297
Compensazione dei costi netti	-96	-90	-86	-130	-106
Costi unici (incl. compensazione dei costi netti)	1'454	1437	1326	1356	1308
Differenza (incl. compensazione dei costi netti)	-407	-443	-369	-395	-403

Nel 2023, a fronte di ricavi del servizio riservato pari a 905 milioni di franchi, i costi unici sono stati di 1202 milioni di franchi. La differenza ammonta a 297 milioni di franchi. Tenendo conto dei costi netti conteggiati nell'ambito della relativa compensazione, risulta addirittura una differenza di 403 milioni di franchi. Essendo i costi unici superiori ai ricavi del servizio riservato, eventuali sovvenzionamenti trasversali di singoli prodotti non sono vietati dalla legislazione postale vigente.

In sintesi

Per il 2023 la Posta non è stata in grado di fornire la prova generale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale di cui all'articolo 55 capoverso 3 OPO.

La PostCom ha svolto accertamenti approfonditi, al fine di analizzare le cause del deficit registrato al di fuori del servizio universale e ha riscontrato che i ricavi di singoli prodotti e prestazioni non inclusi nel servizio universale non erano sufficienti a coprirne i costi incrementali. Poiché la Posta ha potuto dimostrare che i costi unici del servizio riservato superano i relativi ricavi, le coperture insufficienti accertate non sono oggetto di contestazione. Ne consegue che, per l'anno in esame, la PostCom non ha rilevato alcun sovvenzionamento trasversale vietato.

La PostCom si trova nuovamente a constatare che taluni prodotti e servizi non inclusi nel servizio universale sono sì deficitari, ma che questa fattispecie non rappresenta un sovvenzionamento trasversale vietato ai sensi della legislazione postale fintantoché la Posta può dimostrare che i ricavi del servizio riservato non coprono i costi unici del medesimo.

La prova dei costi unici deve dimostrare che la Posta non sarebbe in grado di gestire in maniera redditizia il servizio riservato se offrisse soltanto questo. In altre parole, questa verifica serve a comprovare che il servizio riservato di per sé non può essere gestito in modo redditizio e quindi non viene considerato come fonte per possibili sovvenzionamenti trasversali di prodotti esclusi dal servizio universale.

Risultato della verifica indipendente

In conformità all'articolo 57 OPO, la Posta incarica una società di revisione sotto sorveglianza statale secondo l'articolo 7 della legge del 16 dicembre 2005 sui revisori (LSR; RS 221.302) di effettuare una verifica indipendente. Dal 2019 la Posta ha incaricato della verifica indipendente la società Ernst & Young SA (EY). La società di revisione verifica all'attenzione della PostCom:

- il calcolo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale;
- il rispetto dei requisiti relativi alla compensazione dei costi netti (inclusa la riduzio-

- ne per la distribuzione);
- il rispetto dei requisiti relativi alla contabilità;
- l'attribuzione dei costi e dei ricavi dei diversi servizi in base all'elenco delle prestazioni assegnate al servizio universale;
- la prova annuale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale per mezzo dei costi unici attestati nel servizio riservato.

Per l'esercizio 2023, le società Posta CH SA, PostFinance SA, La Posta Svizzera SA e Posta CH Rete SA sono state sottoposte a un'ulteriore revisione approfondita per verificare il rispetto dei requisiti contabili in conformità alla legislazione postale.

Nel rapporto all'attenzione della PostCom, l'impresa di revisione rileva che tutte le disposizioni contemplate nella legislazione postale, applicabili ai fini del controllo indipendente, sono state rispettate in tutti gli aspetti rilevanti.

Approvazione

La PostCom ha preso atto del rapporto stilato dalla società di revisione incaricata. Alla luce del giudizio globale positivo formulato da quest'ultima, la PostCom ha approvato il calcolo dei costi netti e la prova del rispetto dei requisiti relativi alla compensazione dei costi netti. Anche la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale per il 2023 è stata verificata e approvata dalla PostCom.

Prospettive sul finanziamento del servizio universale

Con l'attuale strategia per gli anni 2021-2024 (la «Posta di domani»), la Posta ha accelerato la crescita in altri segmenti per compensare il calo delle operazioni postali tradizionali. Nell'anno in esame i dipartimenti competenti, ossia il Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) e il Dipartimento federale delle finanze (DFF) hanno pertanto incaricato il Consiglio di amministrazione della Posta di fare il punto della situazione a metà del periodo strategico. In due rapporti⁶ sullo stato di attuazione della strategia la Posta ha confermato che la sua attuazione è in linea con i tempi previsti. Nel suo rapporto annuale la Posta sottolinea inoltre di voler integrare nel servizio universale alcuni servizi di comunicazione digitali nel prossimo futuro. La futura organizzazione del servizio universale è attualmente oggetto di discussione a livello politico.

Da un punto di vista regolatorio è prioritario assicurare il finanziamento autonomo del servizio universale. Attualmente il finanziamento del servizio universale è ancora garantito. Il settore lettere in particolare continua a dare un importante contributo al risultato del gruppo.

Dall'altra parte, la quota di ricavi e costi del servizio universale continua a diminuire rispetto all'intero gruppo Posta. Nel 2023 più della metà dei ricavi (56,9 %) è stata generata al di fuori del servizio universale e si prevede un ulteriore loro spostamento insieme a quello dei costi. A seguito di questo spostamento, si prevede un aumento nel rendiconto regolatorio riguardo alle quote proporzionali delle prestazioni non incluse nel servizio universale della Posta.

Di conseguenza, il finanziamento del servizio universale tradizionale dipenderà sempre più dallo sviluppo aziendale al di fuori del servizio universale, caratterizzato da elementi di volatilità. Il cambiamento strutturale – favorito da molti sviluppi legati alla digitalizzazione – dovrebbe fungere da motore di crescita per l'espansione di ulteriori prestazioni.



Sviluppo generale dei mercati postali

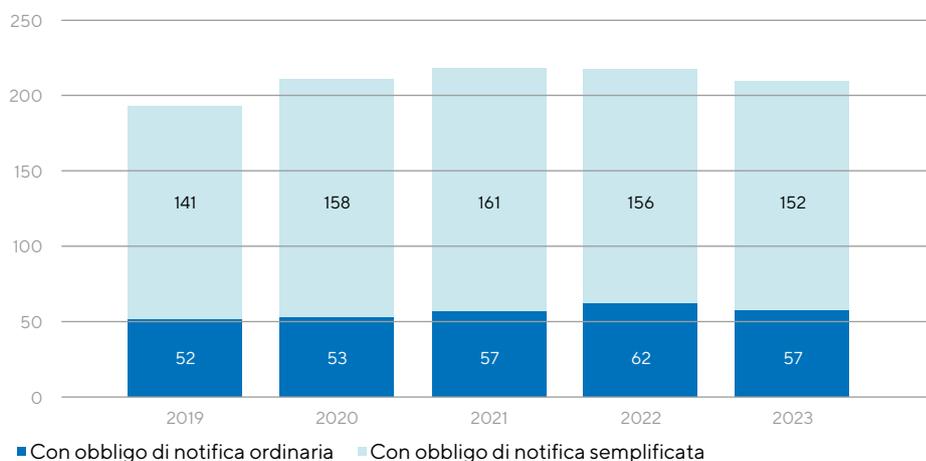
Dopo diversi anni di crescita a ritmo costante, nel 2023 il mercato postale ha subito una contrazione per il secondo anno consecutivo, con una diminuzione della cifra d'affari ancora più marcata rispetto all'anno precedente. Il motivo principale sta nella notevole riduzione di invii della posta-lettere. Nel 2023 la cifra d'affari totale del mercato postale è diminuita del 2,9 per cento. L'aumento contenuto del numero di invii di pacchi fa tuttavia sperare in una ripresa del mercato della posta-pacchi, che però dipende fortemente dallo sviluppo del commercio online.

Obbligo di notifica

Nel mese di maggio del 2024, il numero di imprese registrate presso la PostCom come fornitori di servizi postali si attestava a 209, mentre nell'anno precedente erano 218. Questa riduzione è dovuta da un lato alle fusioni e alle acquisizioni che da diversi anni interessano il mercato postale, dall'altro anche al difficile contesto economico per alcuni settori di attività (servizi di consegna rapida).

Delle imprese registrate, 57 (-5) sono soggette all'obbligo di notifica ordinaria e 152 (-4) all'obbligo di notifica semplificata. I relativi elenchi, costantemente aggiornati, possono essere consultati sul sito Internet della PostCom.

Numero di fornitori registrati presso la PostCom, obbligo di notifica semplificata e ordinaria, 2019 - 2023



Ogni fornitore che offre servizi postali a proprio nome deve notificarlo alla PostCom entro due mesi dall'avvio dell'attività. In particolare, il fornitore è tenuto a rispettare le disposizioni di legge in materia di condizioni di lavoro. I subappaltatori ai quali i fornitori hanno delegato il trasporto di invii postali, in tutto o in parte, non sono soggetti a notifica. Sono invece soggetti all'obbligo di notifica i fornitori che esternalizzano l'intero settore operativo. Il mercato postale si caratterizza da un lato per la definizione di invio postale, ossia pacchi fino a 30 kg, lettere fino a 2 kg, giornali e riviste in abbonamento. Dall'altro lato viene delimitato dalle attività che rientrano nel concetto di servizi postali, ossia l'accettazione, il ritiro, lo smistamento, il trasporto e il recapito di invii postali. In linea con le due sentenze A-4721/2021 e A-4350/2022 emesse dal Tribunale amministrativo federale (TAF) il 3 gennaio 2024 nelle cause Uber Portier B.V e eat.ch, in futuro la PostCom non potrà più considerare la consegna di pasti come un'attività postale e quindi soggetta a notifica.

I fornitori che realizzano a proprio nome una cifra d'affari pari a 500000 franchi o più sono soggetti a un obbligo di notifica ordinaria, mentre per quelli che realizzano una cifra d'affari inferiore sussiste un obbligo di notifica semplificata. Per facilitare l'individuazione di attività postali e la delimitazione dei vari servizi, la PostCom ha pubblicato sul proprio sito Internet una guida sull'obbligo di notifica.

In alcuni casi le nuove registrazioni sono avvenute in seguito a un intervento della PostCom. Dopo aver constatato nell'ambito delle sue regolari verifiche che alcune imprese non registrate operavano sul mercato postale, la PostCom le ha invitate ad adempiere il loro obbligo di notifica.

Nel contempo la PostCom ha condotto alcuni procedimenti penali contro i responsabili di imprese per violazione dell'obbligo di notifica o ritardata notifica.

Tasse di vigilanza

Secondo l'articolo 30 LPO, la PostCom è tenuta a riscuotere tasse amministrative a copertura dei costi per le proprie decisioni e prestazioni. Inoltre, secondo gli articoli 78-80 OPO, dalle imprese sottoposte all'obbligo di notifica ordinaria riscuote una tassa annuale di vigilanza basata sulle spese che ha sostenuto nell'anno precedente. Se un fornitore di servizi postali contesta la fattura della tassa di vigilanza, la PostCom emana una decisione impugnabile.

Prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore

Tutte le imprese soggette all'obbligo di notifica sono tenute a rispettare le condizioni di lavoro abituali nel settore. La PostCom vigila sul rispetto di queste condizioni. Nell'ambito del loro reporting annuale, i fornitori di servizi postali soggetti all'obbligo di notifica ordinaria sono tenuti a segnalare se hanno concluso un contratto collettivo di lavoro (CCL) oppure se soddisfano i requisiti fissati dall'ordinanza della Commissione delle poste sugli standard minimi delle condizioni di lavoro nel settore dei servizi postali (OSMLP; RS 783.016.2). Se un fornitore ha concluso un CCL con il suo personale, si presume che le condizioni di lavoro abituali nel settore siano rispettate. Inoltre, i fornitori di servizi postali sono tenuti a convenire per scritto con i propri subappaltatori che realizzano più del 50 per cento della loro cifra d'affari annua con i servizi postali che le condizioni di lavoro abituali nel settore vengano rispettate.

Standard minimi stabiliti dalla PostCom

Il 30 agosto 2018, in virtù del mandato conferito all'articolo 61 capoverso 3 OPO, la PostCom ha fissato nell'OSMLP gli standard minimi per il settore postale, in vigore dal 1 gennaio 2019. Nell'ambito di una revisione dell'OSMLP, il salario orario minimo lordo nel settore postale è stato aumentato a 19 franchi a partire dal 1° luglio 2023. La durata massima della normale settimana lavorativa convenuta contrattualmente è ancora di 44 ore. La PostCom analizza periodicamente le condizioni di lavoro abituali nel settore (art. 61 cpv. 1 OPO). L'ultimo monitoraggio sulle condizioni di lavoro è stato eseguito dall'esperto Roman Graf nel 2022.

Vigilanza sul rispetto delle condizioni di lavoro

La PostCom ha il compito di accertare che i fornitori rispettino le condizioni di lavoro abituali nel settore. Tale attività di vigilanza viene svolta in particolare attraverso una verifica approfondita delle condizioni di lavoro di alcuni fornitori selezionati. Questo controllo integra la documentazione presentata dalle imprese soggette all'obbligo di notifica ordinaria nell'ambito del reporting annuale (art. 59 OPO). La PostCom seleziona le imprese da sottoporre a controllo sulla base di criteri specifici che tengono conto

anzitutto dei rischi. Dall'inizio del 2019 ha verificato in modo approfondito 69 imprese, avviando in 23 casi una procedura di vigilanza.

I fornitori sottoposti a controllo sono tenuti a dimostrare di avere concluso un CCL con il proprio personale oppure di rispettare gli standard minimi stabiliti dalla PostCom. Nel caso in cui si affidi la fornitura di servizi postali a terzi e questi realizzino più della metà della loro cifra d'affari in tale settore, la PostCom richiede inoltre che detti fornitori dimostrino di avere adempiuto l'obbligo di convenire per scritto con i loro subappaltatori il rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore (art. 5 cpv. 3 OPO).

Poiché i controlli eseguiti nel 2023 si riferiscono all'ultimo trimestre dell'anno, al momento non sono ancora disponibili i risultati completi. Tuttavia, come negli anni precedenti, da alcuni indizi si evince che vi sono imprese che non rispettano gli standard minimi. Le violazioni accertate dalla PostCom negli ultimi anni hanno riguardato in particolare la durata della settimana lavorativa convenuta contrattualmente con i dipendenti (44 ore al massimo), il salario orario (minimo 19 fr. da luglio 2023) e altri obblighi generali previsti dal diritto del lavoro. Nel caso in cui l'impresa controllata non dimostri di rispettare le esigenze legali e regolamentari relative alle condizioni di lavoro, la PostCom può disporre misure e sanzioni in conformità agli articoli 24 e 25 LPO, tenendo conto della gravità della violazione e della situazione finanziaria dell'impresa.

Mercato postale

Sviluppo del mercato

Il mercato postale svizzero comprende l'accettazione, il ritiro, lo smistamento, il trasporto e il recapito di pacchi, lettere, giornali e riviste in abbonamento. Salvo diversa indicazione, tutti i dati presentati nei grafici e nelle analisi che seguono sono tratti dal reporting annuale che le imprese registrate secondo la procedura di notifica ordinaria sono tenute a trasmettere alla PostCom.

Gli attori sul mercato postale svizzero si differenziano sia in termini di dimensioni sia di modello commerciale. Alcune imprese sono fortemente diversificate e propongono un'ampia gamma di servizi logistici, mentre altre concentrano la propria offerta su nicchie di mercato specifiche, come i servizi di corriere o il recapito mattutino di giornali. Per altre imprese ancora i servizi postali rappresentano solo un'attività secondaria. Ciò vale in particolare per le imprese che mettono a disposizione della propria clientela un ampio assortimento di servizi logistici. Oltre il 99 per cento della cifra d'affari del settore postale svizzero è realizzato dalle imprese soggette all'obbligo di notifica ordinaria.

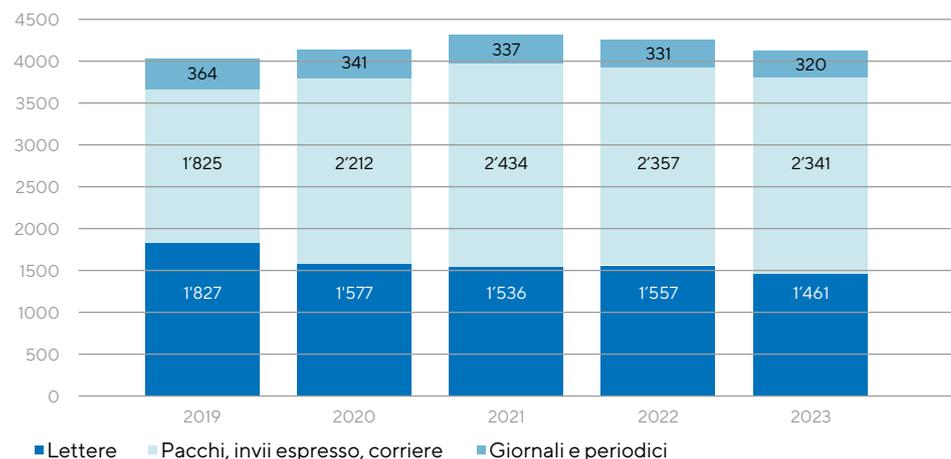
Diminuzione della cifra d'affari totale

Con un volume di 2,7 miliardi di invii, nel 2023 la cifra d'affari totale del mercato postale è stata di 4,1 miliardi di franchi, pari a una diminuzione del 2,9 per cento rispetto all'anno precedente. Dopo la crescita eccezionale osservata sul mercato postale durante la pandemia di Covid-19, nel 2022 si è registrato un rallentamento significativo, che si è ulteriormente accentuato nel 2023. Ciò è dovuto alla ripresa del commercio tradizionale, ma anche alla situazione economica generale, caratterizzata da un andamento inflazionistico. La diminuzione del numero di invii è stata a sua volta alimentata dalla flessione costante della domanda nel segmento delle lettere. Complessivamente il numero di invii trasportati si è ridotto del 5,8 per cento.

Sebbene l'attività postale abbia subito un rallentamento negli ultimi due anni, grazie alla forte crescita degli anni 2020 e 2021, per il 2023 gli indicatori sono ancora notevolmente al di sopra di quelli registrati prima della pandemia. Trainata dalla forte domanda nel segmento dei pacchi, la cifra d'affari del settore postale è complessivamente aumentata negli ultimi cinque anni, con una crescita media annua dello 0,7 per cento. Nello stesso periodo i volumi sono complessivamente diminuiti in media del 4 per cento ogni anno. Il volume delle lettere continua a ridursi da anni, al punto che nel 2023 questo segmento ha rappresentato meno del 35 per cento della cifra d'affari totale del mercato postale svizzero, mentre cinque anni fa la sua quota era pari al 46 per cento. In termini di volumi, i cambiamenti sono stati meno drastici: nel 2023 gli invii di pacchi hanno rappresentato circa il 12 per cento di tali volumi, contro il 7 per cento del 2019.

Tuttavia, già da tempo la PostCom osserva che l'andamento del mercato postale svizzero è meno dinamico rispetto ad altri Paesi europei e i dati più recenti confermano questa tendenza. Tra il 2018 e il 2022, i Paesi inseriti nel rilevamento ERGP sugli indicatori postali hanno registrato una crescita media annua del fatturato postale pari al 7,1 per cento¹, mentre in Svizzera questo valore è arrivato solo allo 0,7 per cento nel periodo 2019-2023. Una notevole differenza è stata osservata anche nel 2022, quando l'aumento consolidato del fatturato postale in Europa è stato del 2,1 per cento, mentre il mercato svizzero ha subito una contrazione dell'1,4 per cento. Riguardo al volume totale di invii postali, la diminuzione media annua registrata in Svizzera del 4 per cento negli ultimi cinque anni è stata più marcata che in Europa, dove questo valore si attesta sul 3,1 per cento.² Va tuttavia precisato che i Paesi dell'Europa occidentale e meridionale stanno assistendo a un andamento al ribasso del mercato simile a quello della Svizzera, mentre il rallentamento nei Paesi dell'Europa orientale è mediamente molto meno significativo.

Evoluzione della cifra d'affari annuale del mercato postale svizzero 2019 - 2023, in milioni di franchi



Aumento della quota dei servizi non riservati

Il segmento di mercato del servizio universale comprende il trasporto di lettere fino a 1 kg e di pacchi fino a 20 kg in Svizzera e all'estero, oltre a giornali e riviste in abbonamento consegnati insieme ai normali invii postali nell'ambito dei giri di recapito ordinario. Non rientrano nel servizio universale gli invii espresso e di corriere nonché i giornali e le riviste con recapito mattutino. In relazione alla cifra d'affari totale del mercato postale, sia il settore non riservato del servizio universale che quello dei servizi liberi hanno registrato una crescita negli ultimi cinque anni. La quota di servizi riservati, invece, è passata dal 26 al 22 per cento tra il 2019 e il 2023.

Il principale fornitore del servizio universale è la Posta CH SA, un'affiliata del fornitore del servizio postale universale, con una quota di mercato dell'86 per cento circa (compreso il servizio riservato). I principali fornitori privati sono: DPD (Svizzera) SA, Planzer KEP SA e DHL Express (Svizzera) SA. Nel 2023 la cifra d'affari totale del servizio universale è diminuita del 2,9 per cento rispetto all'anno precedente, esattamente in misura equivalente alla cifra d'affari totale del mercato postale.

Evoluzione del servizio universale, del monopolio e degli altri servizi postali 2019 - 2023, in percentuale del fatturato globale sul mercato postale



Mercato CEP (corriere, espresso, pacchi)

Il mercato CEP (che include i servizi di corriere, espresso e pacchi) comprende sia le spedizioni di pacchi standard sia gli invii che in genere devono essere recapitati più rapidamente o entro un termine determinato e garantito (espresso), oppure consegnati direttamente al destinatario senza deposito e smistamento preliminari (corriere).

Come già illustrato nei precedenti rapporti, sono diversi anni ormai che il mercato CEP registra un grande dinamismo, legato principalmente alla crescita del commercio elettronico. A fronte dell'importanza che la consegna di prodotti ordinati su Internet ha acquisito nel frattempo, le fluttuazioni del commercio online si riflettono in misura considerevole sullo sviluppo del mercato postale. Dopo che la cifra d'affari del commercio online era diminuita del 2,4 per cento nel 2022, nel 2023 è tornata a salire del 3 per cento.³ Si tratta di una crescita dovuta principalmente alla ripresa del commercio transfrontaliero, la cui cifra d'affari è aumentata del 10 per cento rispetto all'anno precedente, da cui però il mercato postale ha tratto un vantaggio limitato: la cifra d'affari nel mercato CEP è complessivamente diminuita dello 0,7 per cento. In relazione al numero di invii trasportati, con un incremento dello 0,4 per cento, si è comunque registrato un risultato positivo, dovuto principalmente all'aumento significativo del numero di pacchi standard provenienti dall'estero, pari al 20 per cento, alimentato soprattutto dagli invii di pacchi dall'Asia.⁴ L'andamento del settore degli invii espresso e di corriere è stato particolarmente sfavorevole nel 2023, dove la diminuzione della cifra d'affari è stata del 5,8 per cento negli invii nazionali.

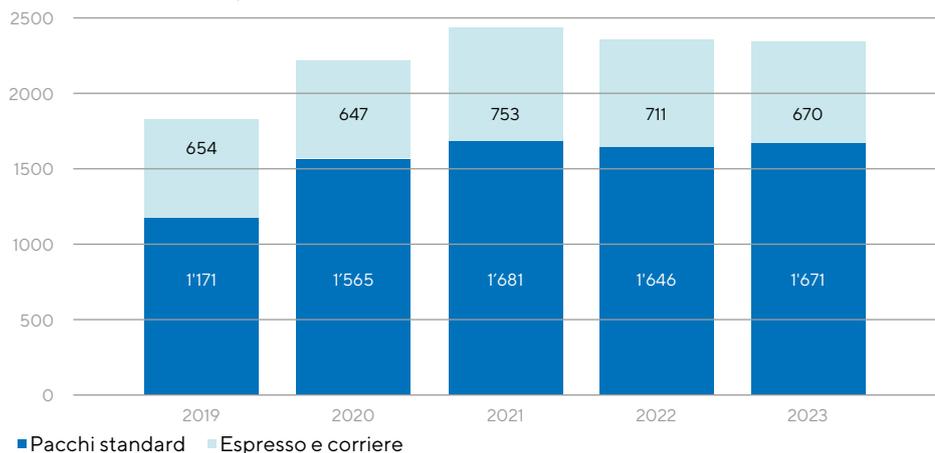
1 ERGP (23) 10, Report on Postal Core Indicators, pag. 48

2 ERGP (23) 10, Report on Postal Core Indicators, pag. 40

3 GfK Switzerland AG, HANDELSVERBAND. swiss, La Posta Svizzera - Sondaggio annuale sul commercio online Svizzera 2023, pag. 11

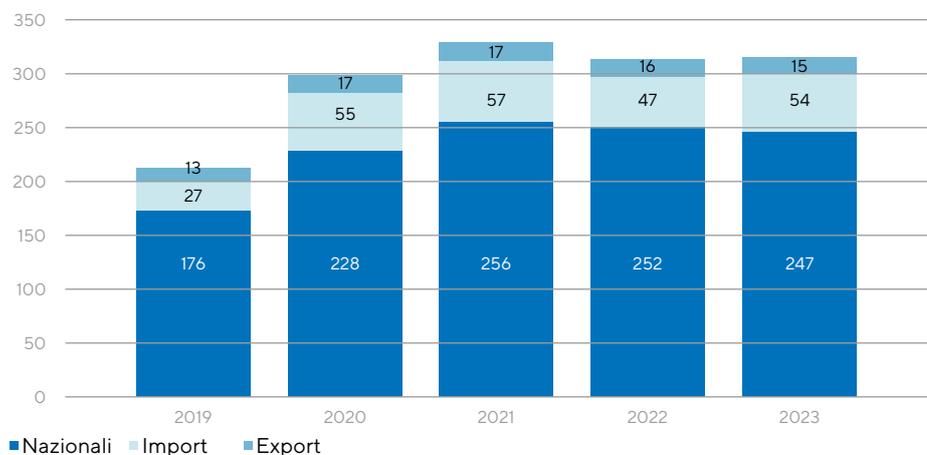
4 GfK Switzerland AG, HANDELSVERBAND. swiss, La Posta Svizzera - Sondaggio annuale sul commercio online in Svizzera 2023, pag. 11

Evoluzione della cifra d'affari dei pacchi standard e dei servizi espresso e di corriere 2019 – 2023, in milioni di franchi



Poiché il mercato CEP è spesso soggetto a notevoli fluttuazioni annuali, è più facile riconoscere le tendenze in atto osservando gli ultimi cinque anni. Dal 2019 la cifra d'affari del mercato CEP cresce in media del 6,4 per cento annuo. Nello stesso periodo anche il numero di invii CEP provenienti dall'estero è più che raddoppiato. Anche la crescita degli invii nazionali espresso e di corriere è stata superiore a quella dei pacchi standard dal 2019, con incrementi annuali medi del 9,8 per cento e dell'8,1 per cento. L'aumento del traffico transfrontaliero di pacchi degli ultimi anni ha riguardato soprattutto i pacchi standard.

Evoluzione del volume di invii CEP 2019 – 2023, in milioni di invii



Diversi studi hanno dimostrato che la crescita media del mercato CEP in Svizzera è stata inferiore a quella registrata in Europa, come confermano nuovamente gli ultimi dati europei: tra il 2018 e il 2022, i fatturati derivanti dagli invii CEP sono aumentati in media del 12,9 per cento⁵ all'anno in Europa, mentre in Svizzera l'aumento medio è stato del 6,4 per cento annuo. Questa conclusione vale anche per l'andamento dei volumi, sebbene la differenza sia meno marcata in questo caso (13,4 % per la media europea⁶ rispetto al 10 % della media svizzera). Se si utilizza come parametro di riferimento il numero di invii CEP pro capite, si osserva che la Svizzera, con 35 invii pro capite, è ben al di sopra della media europea (26⁷ nel 2022). Dei 28 Paesi analizzati nello studio ERGP 2022, solo tre evidenziano un numero più alto di invii CEP pro capite, ossia Paesi Bassi (54), Germania (53) e Austria (40)⁸.

Quote di mercato sostanzialmente stabili

In termini di cifra d'affari, la Posta CH SA è il principale fornitore nel mercato CEP, con una quota di mercato del 57 per cento, invariata rispetto al 2022. Particolarmente solida appare la posizione della Posta CH SA sul mercato CEP nazionale, dove la sua quota

arriva al 75 per cento (76 % nel 2022). Nel traffico internazionale prevalgono invece i fornitori privati, che insieme controllano il 66 per cento del mercato delle importazioni e addirittura l'88 per cento di quello delle esportazioni. Oltre alla Posta CH SA, tra i principali fornitori del mercato CEP figurano DHL Express (Svizzera) SA, UPS United Parcel Service (Svizzera) SA e DPD (Svizzera) SA.

Particolarmente interessante è l'andamento delle quote di mercato nel segmento dei pacchi standard nazionali fino a 20 kg, interamente aperto alla concorrenza dal 2004. Nel 2023 i fornitori privati detenevano una quota di mercato del 22 per cento in termini di cifra d'affari, un dato superiore a quello dell'anno precedente (20 %), ma in ogni caso sostanzialmente stabile da anni. Dopo la Posta CH SA, le principali imprese che operano nel segmento nazionale sono DPD (Svizzera) SA, Planzer KEP SA e DHL Express (Svizzera) SA.

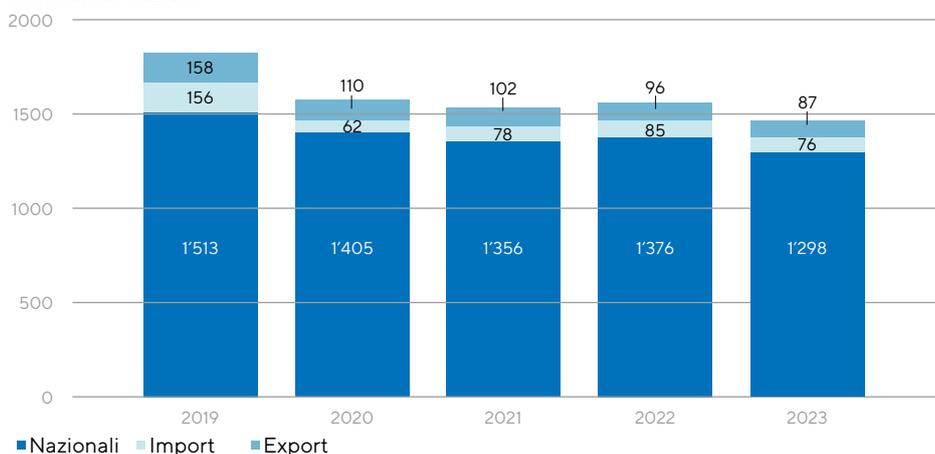
Mercato della posta-lettere

Il mercato della posta-lettere comprende gli invii di corrispondenza e di merci fino a 2 kg, in formato lettera e con uno spessore massimo di 2 cm.

Nel 2023 la cifra d'affari totale del mercato della posta-lettere si è attestata su 1,5 miliardi di franchi, con un volume di 1,7 miliardi di invii, facendo registrare una diminuzione del 6,2 per cento rispetto all'anno precedente. Mentre nel 2022 gli aumenti tariffari applicati dalla Posta CH SA si sono tradotti in un aumento della cifra d'affari, nel 2023 la diminuzione del 6,6 per cento registrata dal numero di lettere trasportate ha determinato una contrazione della cifra d'affari quasi di pari entità. La situazione sul mercato della posta-lettere 2023 riflette la tendenza al ribasso degli anni scorsi, tanto negli invii per la Svizzera (-5,7 %) quanto negli invii da e per l'estero (-1 % per entrambi i segmenti).

La crescente digitalizzazione della corrispondenza per comunicazioni e transazioni ha determinato già da tempo un calo del volume di lettere. La spedizione di merci di piccole dimensioni in formato lettera ha sicuramente rallentato questo processo, ma non è bastata in alcun modo a compensare il declino della corrispondenza cartacea nel settore della comunicazione. Tutto lascia supporre che questa tendenza al ribasso continuerà anche nei prossimi anni.

Evoluzione della cifra d'affari della posta-lettere nazionale e internazionale 2019 – 2023, in milioni di franchi



5
ERGP (23) 10, Report on Postal Core Indicators, pag. 48

6
ERGP (23) 10, Report on Postal Core Indicators, pag. 40

7
ERGP (23) 10, Report on Postal Core Indicators, pag. 45

8
ERGP (23) 10, Report on Postal Core Indicators, pag. 47

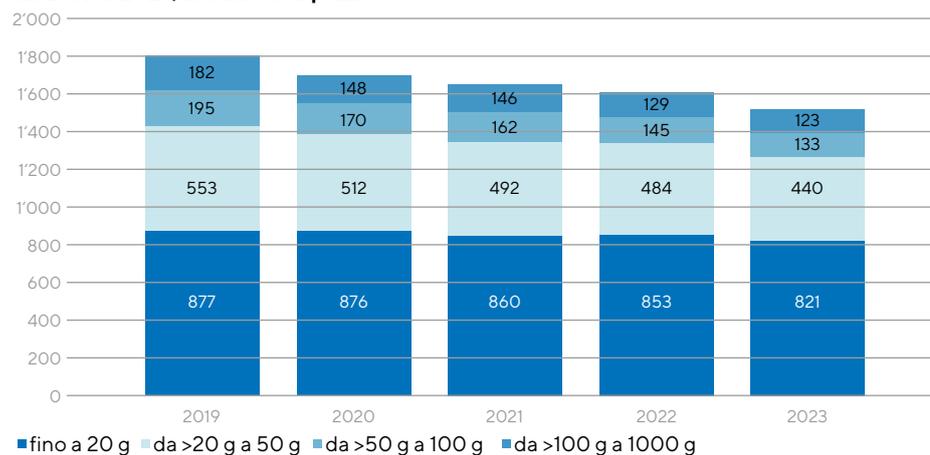
Lettere nazionali con peso ridotto: la domanda resta alta

Le lettere nazionali rappresentano di gran lunga il segmento più importante nel mercato della posta-lettere. Le cifre seguenti si riferiscono unicamente alle lettere fino a 1 kg che rientrano nel servizio universale trasportate dalla Posta CH SA.

Nel 2023 la Posta CH SA ha trasportato 1,5 miliardi di lettere nazionali fino a 1 kg, di cui il 54 per cento pesava meno di 20 g. La categoria di peso più bassa si conferma di gran lunga la più importante sul mercato della posta-lettere nazionale in termini di volumi. Da ciò si evince che la corrispondenza tradizionale per comunicazioni e transazioni continua a essere un importante settore di attività sul mercato postale svizzero, nonostante il calo del volume di invii.

La quota di lettere sopra i 100 g e fino a 1 kg (8 %) è notevolmente inferiore a quella delle altre categorie di peso più basse. Osservando le tendenze degli ultimi cinque anni, è interessante notare che il volume delle lettere più leggere è diminuito in media dell'1,6 per cento ogni anno, mentre per le lettere di peso superiore a 50 g la diminuzione media annua è stata del 9,2 per cento. La ragione di questa differenza viene spesso ricondotta al fatto che gli invii pubblicitari tendono a diventare sempre più leggeri, in parte a causa del forte aumento dei prezzi della carta.

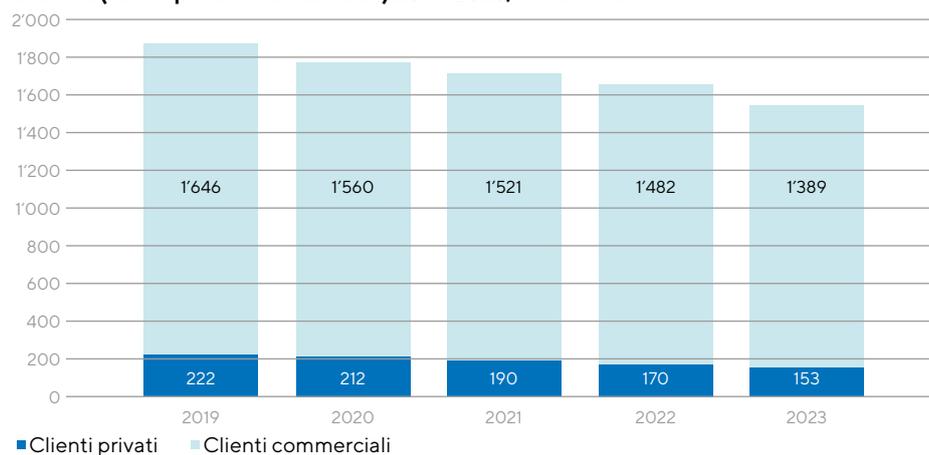
Ripartizione per categorie di peso delle lettere nazionali indirizzate della Posta dal 2019 al 2023, in numero di pezzi



Lettere nazionali inviate principalmente da clienti commerciali

Le lettere nazionali vengono inviate principalmente da clienti commerciali. Questo segmento di clientela genera quantità elevate. In effetti, nel 2023 oltre il 90 per cento di tutte le lettere nazionali trasportate dalla Posta e da fornitori privati rientrano negli invii in grande quantità. Sebbene le conseguenze delle mutate abitudini di consumo e di comunicazione siano molto evidenti nel mercato della posta-lettere, la percentuale di invii provenienti da clienti privati è rimasta sostanzialmente stabile. Negli ultimi cinque anni il numero di lettere inviate dai clienti commerciali è diminuito in media del 4,1 per cento all'anno, mentre nel segmento dei clienti privati il calo è stato dell'8,9 per cento. Sebbene la quota di lettere inviate dai clienti privati sia inferiore rispetto al volume di invii generato dai clienti commerciali, le famiglie e le piccole imprese beneficiano enormemente dell'offerta di servizi postali come destinatari di invii.

Numero di lettere nazionali trasportate dalla Posta CH SA e dai privati per segmento di clientela (clienti privati e commerciali) 2019-2023, in milioni di invii



Mercato della posta-lettere svizzero più solido nel confronto internazionale

Rispetto agli altri Paesi europei, sinora il mercato della posta-lettere svizzero si è dimostrato particolarmente resiliente al calo dei volumi. Tra il 2018 e il 2022 la diminuzione delle lettere (inclusi giornali e riviste) riportata da tutti i Paesi inseriti nello studio ERGP si è attestata su un valore medio annuo del 3,3 per cento⁹ per la cifra d'affari e del 6,9 per cento¹⁰ per il volume. In Svizzera questi valori sono stati rispettivamente del 5,4 per cento (cifra d'affari) e del 5,5 per cento (volume). Negli ultimi cinque anni, quindi, il calo dei volumi di lettere è stato notevolmente inferiore in Svizzera rispetto alla media europea, mentre la diminuzione della cifra d'affari è stata più marcata. Un elemento che potrebbe spiegare tale contrazione nel nostro Paese è il fatto che molti fornitori europei hanno sensibilmente aumentato le loro tariffe per la spedizione di lettere nazionali già da tempo, mentre in Svizzera le tariffe postali per invii nazionali standard sono state aumentate per la prima volta dal 2004 solo nel 2022.

Lettere pro capite: la Svizzera si conferma ai vertici

Nel 2023 il numero di lettere trasportate per abitante in Svizzera si è attestato su 193 unità. Aggiungendo giornali e riviste, questa cifra sale a 271 unità, mentre secondo lo studio ERGP¹¹ la media europea è di 67 unità, ossia meno di un terzo del valore registrato nel nostro Paese. La Svizzera resta il Paese europeo con il numero più elevato di lettere pro capite, tallonata dalla Finlandia (260) e dal Lussemburgo (227)¹². In alcuni Paesi, dove di solito il volume di lettere per abitante era ugualmente elevato, il numero di invii è diminuito drasticamente negli ultimi anni, ad esempio in Svezia, passato dalle 200 unità del 2018 alle 129 del 2022.

Andamento delle quote di mercato

Con una quota di mercato totale (cifra d'affari) del 96,9 per cento, la Posta CH SA si conferma il leader indiscusso del mercato della posta-lettere, davanti a Quickmail AG (ora Quickmail Planzer SA). Sul mercato nazionale delle lettere, la quota della Posta CH SA è salita al 97,2 per cento nel 2023, rispetto al 96,8 per cento del 2022. Nel corso degli ultimi anni la Posta ha guadagnato quote di mercato nel segmento delle lettere nazionali.

Mentre il mercato europeo della posta-lettere è stato totalmente liberalizzato, in Svizzera permane un monopolio sulle lettere fino a 50 g. Tenuto conto di questo monopolio, circa il 22 per cento del volume e il 34 per cento della cifra d'affari del mercato delle lettere nazionali fino a 2 kg è aperto alla concorrenza. Finora, però, i fornitori privati sono riusciti ad accaparrarsi solo una quota relativamente piccola di questo mercato, stimata al 18 per cento degli invii della posta-lettere fuori dal monopolio.

9
ERGP (23) 10, Report on Postal Core Indicators, pag. 48

10
ERGP (23) 10, Report on Postal Core Indicators, pag. 40

11
ERGP (23) 10, Report on Postal Core Indicators, pag. 45

12
ERGP (23) 10, Report on Postal Core Indicators, pag. 46

Europa: il mercato della posta-lettere resta dominato dai tradizionali operatori pubblici

In tutti i Paesi europei prosegue il dominio degli operatori postali storici, i quali riescono a difendere con successo la propria importante quota di mercato. Nel suo studio più recente, l'ERGP conclude che il mercato europeo della posta-lettere è caratterizzato da un elevato grado di concentrazione, sia in termini di volumi che di ricavi.¹³ Di fatto, la situazione della concorrenza in Svizzera è ampiamente paragonabile a quella del resto d'Europa in questo ambito.

Giornali e periodici

Il segmento dei giornali e delle riviste comprende il recapito di pubblicazioni in abbonamento, ossia quotidiani e settimanali a diffusione locale, regionale o sovraregionale, nonché riviste di divulgazione o specialistiche. Il recapito di queste pubblicazioni può avvenire il mattino presto nell'ambito del cosiddetto «recapito mattutino» oppure nel corso della giornata, la maggior parte delle volte insieme ad altri invii della «distribuzione regolare».

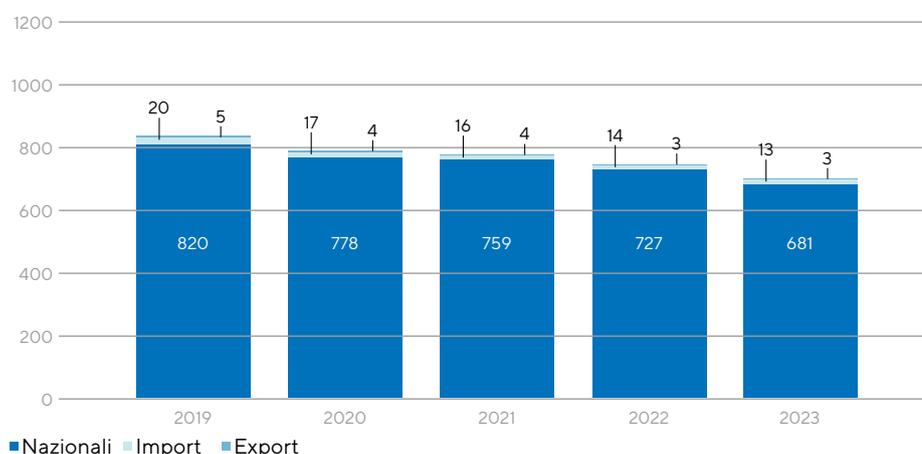
Nel 2023 la cifra d'affari totale del settore giornali e riviste si è attestata a 320 milioni di franchi, pari a una diminuzione del 3,3 per cento rispetto all'anno precedente.

Il volume di invii è stato di 697 milioni di unità, con un calo del 6,4 per cento, paragonabile a quella degli invii della posta-lettere. Ancora una volta sono stati gli invii transfrontalieri a subire una forte contrazione, con un calo dei volumi all'importazione dell'11 per cento e del 13 per cento all'esportazione.

Negli ultimi cinque anni, il tasso di flessione medio annuo degli invii di giornali e riviste (4,7 %) è stato abbastanza simile a quello del mercato della posta-lettere (5,5 %). Con il 6,3 per cento, la tendenza al ribasso osservata nel recapito mattutino è stata più marcata rispetto alla distribuzione regolare effettuata dalla Posta CH SA (4 %). Il forte calo registrato in termini di volumi e cifra d'affari si spiega con il fatto che i lettori si rivolgono sempre più ai canali di informazione digitali.

I fornitori leader di questo mercato sono la Posta CH SA e Presto Presse Vertriebs AG, una società del gruppo Posta che propone un servizio di recapito mattutino.

Evoluzione del volume di giornali e periodici 2019 - 2023, in milioni di unità



La PostCom è rappresentata nel Comitato europeo di normazione (CEN) incaricato di definire le norme europee in materia di servizi postali. È anche membro dell'Associazione svizzera di normalizzazione (SNV), che in Svizzera svolge un ruolo di coordinamento nel campo delle norme nazionali e internazionali. Nel corso del 2021 PostCom è stata esclusa dalle attività dell'ERGP, poiché la Svizzera e l'UE non sono riuscite a trovare un accordo sulla convenzione quadro. La PostCom continua in ogni caso a intrattenere relazioni con diverse autorità di regolazione europee.

Come promesso nel 2022, nel 2023 ha invitato dette autorità in Svizzera per un incontro informale con l'obiettivo di consentire uno scambio di esperienze su vari temi di attualità riguardanti la normativa postale. Il seminario ha avuto luogo il 26 e il 27 ottobre 2023 e ha visto la partecipazione di circa 30 membri di almeno 15 autorità di regolazione, i quali hanno discusso sul tema dei confini nel settore postale («The Boundaries of the Postal Sector»).

Le delegazioni di Svizzera, Stati Uniti, Spagna, Belgio, Germania, Italia, Gran Bretagna, Paesi Bassi e Turchia hanno tenuto in totale circa nove presentazioni, seguite da interessanti discussioni. Questo incontro ha evidenziato come negli ultimi dieci anni il mercato postale abbia attraversato una trasformazione radicale in quasi tutti i Paesi industrializzati. Tuttavia, la velocità di questo cambiamento varia da un Paese all'altro. Le discussioni hanno confermato che in molti luoghi la comunicazione digitale integra ampiamente la corrispondenza tradizionale, quando addirittura non la sostituisce. Nuovi operatori si sono affacciati sul mercato della posta-pacchi, di varia dimensione e con modelli commerciali diversificati. Spesso stravolgono la cultura aziendale già affermatasi tra le imprese del mercato nazionale, richiedendo adeguamenti normativi che garantiscano una concorrenza leale tra tutti i partecipanti. Alcune imprese, tra cui anche multinazionali, adottano tuttavia modelli differenti nei singoli Paesi, che quindi vanno analizzati individualmente.

In numerosi Paesi le piattaforme di commercio elettronico aspirano a un maggiore controllo del recapito di pacchi, il che solleva talvolta la questione di quale sia il confine tra il loro core business originario e il possibile, nuovo status di operatore postale nel momento in cui recapitano invii a terzi.

Infine, si pongono anche questioni relative allo sviluppo del subappalto e delle relative condizioni di lavoro differenti applicate lungo queste nuove catene di distribuzione, tutti argomenti nuovi che interessano le autorità di regolazione di quasi tutti questi Paesi.

La gran parte dei presenti si è così ritrovata nelle conclusioni dell'autorità di regolazione USA, secondo cui le autorità di regolazione postale devono prestare più attenzione che mai nell'assicurare un approccio multidisciplinare e integrato alla vigilanza del contesto postale, in particolare per anticipare i cambiamenti e migliorare la loro agilità. Molte delle suddette autorità ritengono inoltre necessario ottimizzare il coinvolgimento dei gruppi di interesse attraverso un processo aperto e trasparente. Quasi tutte hanno sottolineato il fatto che nei rispettivi Paesi sono proprio le autorità di regolazione postale, in quanto centri di competenza, ad aver miglior titolo per mettere in campo la propria esperienza e competenza nell'ambito della vigilanza e/o della modifica delle norme postali.

Il successo di questo incontro internazionale nel 2023 ha convinto i partecipanti a organizzare in futuro eventi di questo tipo a cadenza regolare (la prima edizione si era tenuta del resto in Gran Bretagna). La data per il 2024 è già fissata.



Procedure e denunce rette dal diritto in materia di vigilanza

Disbrigo di denunce rette dal diritto in materia di vigilanza

Il Segretariato specializzato della PostCom riceve costantemente domande e reclami concernenti il servizio postale universale tramite le cosiddette «lettere dei cittadini». A questi scritti si aggiungono anche richieste o reclami di vario tipo che esulano dalla competenza della PostCom. Dato il numero relativamente ridotto, i reclami non possono essere considerati rappresentativi.

Nel 2023 si sono registrate diverse decine di segnalazioni. Il loro numero è aumentato in misura moderata rispetto all'anno precedente, senza alcuna focalizzazione su temi prioritari specifici. Le contestazioni hanno riguardato tra l'altro errori di recapito, invii persi o recapitati in ritardo. Un numero considerevole di segnalazioni ha riguardato anche servizi e unità della Posta che non rientrano nella sfera di competenza della PostCom, tra cui il recapito di invii non indirizzati, i servizi elettronici o il passaggio dal login clienti della Posta a SwissID.

Con riferimento agli altri fornitori di servizi postali, nel 2023 questi sono stati oggetto di 4 reclami (2022: 3).

Le segnalazioni vengono accuratamente esaminate ed evase. Se necessario, si invita il fornitore di servizi postali interessato a prendere posizione. Nel caso in cui dall'accertamento emerga che sono state violate disposizioni giuridiche di sua competenza, la PostCom può avviare una procedura di vigilanza e, se del caso, disporre misure o sanzioni amministrative, cosa non avvenuta nell'anno in esame per il servizio postale universale.

Procedure riguardanti le cassette delle lettere

È compito della Posta stabilire le prescrizioni riguardanti l'ubicazione e le dimensioni minime delle cassette delle lettere in tutta la Svizzera. A tal fine la Posta scrive ai proprietari di immobili esistenti o di nuovi edifici, chiedendo loro di adeguare le cassette delle lettere ai suddetti requisiti. Se ritiene che una cassetta delle lettere non sia conforme, la Posta può rifiutare la distribuzione a domicilio o annunciare l'intenzione di sospenderla.

Qualora la Posta e il proprietario non raggiungano un accordo, quest'ultimo può presentare domanda alla PostCom affinché la cassetta delle lettere sia sottoposta a una verifica.

La PostCom esamina le domande caso per caso e decide in virtù dell'articolo 76 OPO, emanando una decisione impugnabile.

Numero di casi

Con 62 lettere pervenute, nel 2023 si è registrato un aumento significativo delle richieste informali riguardanti le cassette delle lettere (2022: 44). Un numero considerevole ha riguardato la formulazione di un parere (legale) da parte di architetti, imprese di costruzione o committenti in occasione di progetti di costruzione o ristrutturazione. In questi casi PostCom fornisce informazioni sulle prescrizioni in vigore, ma in questa fase non può dare indicazioni vincolanti sulla corretta ubicazione della cassetta delle lettere e rimanda i richiedenti alla Posta. Altre lettere contestavano l'operato della Posta e la richiesta di spostare la cassetta delle lettere. La maggior parte delle contestazioni ha potuto essere risolta bonariamente dopo aver esposto la situazione giuridica o riavviato i colloqui tra i diretti interessati e la Posta.

Nel 2023 è aumentato pure il numero di domande formali. In 19 casi la PostCom ha avviato una procedura amministrativa per verificare l'ubicazione della cassetta delle lettere (2022: 12).

Nell'anno in esame la PostCom ha concluso 16 procedure con una decisione di merito (2022: 10). Tutte le domande sono state respinte (2022: 1 domanda accolta, 1 domanda accolta parzialmente e 8 domande respinte). Due decisioni della PostCom sono state impuginate e sono pendenti dinanzi al TAF (decisioni 6/2023 del 4 maggio 2023 e 18/2023 del 19 ottobre 2023). Due procedure sono state stralciate per ritiro della domanda (2022: 5).

Esigenze in materia di cassette delle lettere e impianti di cassette delle lettere secondo gli articoli 73-75 OPO

Le cassette delle lettere e gli impianti di cassette delle lettere devono essere conformi a quanto prescritto dagli articoli 73 e 74 OPO. Devono essere liberamente accessibili e di norma collocati ai confini della proprietà, nei pressi dell'accesso all'abitazione generalmente utilizzato. Nel caso di abitazioni plurifamiliari e di edifici adibiti a uso commerciale, l'impianto di cassette delle lettere può essere collocato nel perimetro di accesso allo stabile, se è possibile raggiungerlo dalla strada. L'articolo 75 OPO prevede una serie di eccezioni a tali ubicazioni, qualora queste comportino disagi eccessivi agli abitanti per motivi di salute oppure se, nel caso di immobili considerati beni culturali, l'usuale collocazione della cassetta delle lettere dovesse pregiudicare in misura significativa l'estetica degli stessi. Se la collocazione o la configurazione (dimensioni minime) della cassetta delle lettere non è conforme alle prescrizioni, la Posta può sospendere la distribuzione a domicilio in virtù dell'articolo 31 capoverso 2 lettera c OPO.

Prassi decisionale 2023

Nelle 16 decisioni emanate nell'anno in esame, la PostCom ha respinto tutte le domande di proprietari di immobili riguardanti l'ubicazione e le dimensioni minime delle cassette delle lettere. Di seguito si riportano alcuni degli argomenti trattati.

13 decisioni hanno riguardato case uni- o bifamiliari in cui la cassetta delle lettere deve essere collocata ai confini della proprietà, nei pressi dell'accesso all'abitazione generalmente utilizzato, conformemente all'articolo 74 capoverso 1 OPO. Se risultano possibili ubicazioni diverse, la scelta deve cadere su quella più vicina alla strada, come disciplinato dal capoverso 2. Negli immobili esaminati la maggior parte delle cassette delle lettere non era conforme alle prescrizioni dell'OPO, poiché si trovava nei pressi dell'ingresso all'abitazione, a una distanza compresa tra circa 2,5 e 21 metri dai confini

della proprietà. La PostCom è giunta alla conclusione che la Posta ha giustamente annunciato la sospensione della distribuzione a domicilio o non l'ha nemmeno iniziata (decisioni 1/2023 del 2 febbraio 2023; 4 e 5/2023 del 23 marzo 2023; 6/2023 del 4 maggio 2023; 9/2023 del 15 giugno 2023; 11, 12, 13 e 14/2023 del 24 agosto 2023; 17 e 19/2023 del 19 ottobre 2023; 22 e 24/2023 del 7 dicembre 2023).

Due decisioni hanno riguardato comunioni di proprietari per piani, costituite da case unifamiliari a schiera, ciascuna con il proprio ingresso all'abitazione su parcelle comuni. Nella decisione 23/2023 del 7 dicembre 2023, le cassette delle lettere erano collocate agli ingressi delle abitazioni, direttamente collegati alla strada tramite scale. Non essendoci un ingresso comune alle abitazioni, la PostCom ha considerato le unità abitative come case unifamiliari, le cui cassette delle lettere devono quindi essere collocate ai confini della proprietà che si affaccia sulla strada. La decisione 25/2023 del 7 dicembre 2023, invece, ha riguardato una parcella con due accessi in comune. Anche in questo caso le cassette delle lettere delle case unifamiliari a schiera erano situate agli ingressi delle singole abitazioni. In considerazione degli accessi comuni, la PostCom ha ritenuto che si trattasse di un'abitazione plurifamiliare secondo l'articolo 74 capoverso 3 OPO, in cui è richiesto un impianto di cassette delle lettere comune.

La decisione 18/2023 del 19 ottobre 2023 ha riguardato un insediamento di nuova costruzione con 16 case unifamiliari su parcelle individuali suddivise in quattro file, le cui cassette delle lettere erano collocate accanto agli ingressi delle abitazioni, a diversi metri di distanza dai confini della proprietà, motivo per cui la Posta ha respinto la distribuzione a domicilio. La PostCom è giunta alla conclusione che le ubicazioni delle cassette delle lettere non rispettavano l'articolo 74 capoverso 1 OPO e che la Posta, giustamente, non ha avviato la distribuzione a domicilio. La PostCom ha però sottolineato che l'installazione di un unico impianto di cassette delle lettere proposta dalla Posta sulla parcella comune all'ingresso dell'insediamento non poteva essere imposta contro la volontà dei richiedenti.

Nella decisione 17/2023 del 19 ottobre 2023 la PostCom si è occupata della distinzione tra casa unifamiliare ed edificio commerciale. L'immobile in questione si trova nella zona artigianale e comprende un appartamento nonché i locali commerciali di una società di consulenza (ditta individuale). Nel caso specifico la PostCom ha negato un uso prevalentemente commerciale dell'immobile come pure un aumento del volume di recapiti, considerando l'edificio come casa unifamiliare con riferimento alla sentenza del TAF A-2021/2016 dell'8 novembre 2016. Ciò significa che la cassetta delle lettere deve essere spostata ai confini della proprietà, nei pressi dell'accesso generalmente utilizzato. La PostCom non ha tenuto conto del fatto che l'immobile si trovi nella zona artigianale; le disposizioni in materia di diritto edilizio e diritto della pianificazione non sono necessariamente applicabili alle fattispecie del diritto postale, soprattutto se il significato e lo scopo delle disposizioni sono diversi, come nel caso in questione.

Nella decisione 1/2023 del 2 febbraio 2023, la richiedente adduceva motivi di salute ai sensi dell'eccezione di cui all'articolo 75 OPO per non dover spostare la cassetta delle lettere ai confini della proprietà. La PostCom ha tuttavia respinto l'esistenza di un disagio eccessivo, tanto più che la richiedente vive in comunione domestica con il figlio e nella stessa casa della figlia, i quali possono entrambi aiutarla vista l'età avanzata.

Il mancato rispetto delle dimensioni minime delle cassette delle lettere è stato oggetto di tre decisioni della PostCom. Le dimensioni minime dello scomparto per le lettere e di quello di deposito sono definite nell'allegato 1 dell'OPO in modo che lettere, giornali e riviste come pure pacchi di piccole dimensioni possano essere recapitati senza dif-

ficoltà sproporzionate. La definizione, precisa al centimetro, non lascia alla PostCom alcun margine di manovra per quanto riguarda la verifica. Questo vale anche per le cassette delle lettere sprovviste di scomparto di deposito.

La Posta non è tenuta a effettuare la distribuzione a domicilio in tali cassette delle lettere (decisioni 1/2023 del 2 febbraio 2023; 11/2023 del 24 agosto 2023; 25/2023 del 7 dicembre 2023).

Le decisioni sono pubblicate sul sito Internet della PostCom (www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni).

Procedure riguardanti la distribuzione a domicilio

Dal 1° gennaio 2021 si applicano le nuove disposizioni sulla distribuzione a domicilio. L'articolo 31 capoverso 1 OPO prevede ora come regola generale che la Posta sia tenuta a distribuire a domicilio gli invii postali in ogni casa abitata tutto l'anno. Fanno eccezione le case per le quali già prima del 2021 era stata trovata una soluzione alternativa rispetto alla distribuzione a domicilio (art. 83a OPO). Ulteriori eccezioni valgono, ad esempio, nei casi in cui la distribuzione comporta difficoltà eccessive (art. 31 cpv. 2 OPO). Se non è tenuta a effettuare la distribuzione a domicilio, la Posta deve offrire al destinatario una soluzione alternativa. Ad esempio, può ridurre la frequenza di recapito o designare un altro punto di recapito. Il destinatario deve essere previamente consultato (art. 31 cpv. 3 OPO). Fino al 2020 il diritto alla distribuzione a domicilio sussisteva fondamentalmente solo per gli insediamenti abitati tutto l'anno, da intendersi come raggruppamenti di almeno cinque edifici abitati tutto l'anno su una superficie un ettaro.

Per quanto riguarda le controversie tra la Posta e i destinatari di invii postali sulla distribuzione a domicilio, nel 2023 la PostCom ha avviato due nuove procedure (2022: 2).

Prassi decisionale 2023

Nel 2023 la PostCom non ha emanato alcuna decisione (decisioni definitive) riguardo alla distribuzione a domicilio (2022: 2 domande respinte, 1 domanda accolta).

Reclami in materia di vigilanza sulla strategia di acquisizione della Posta

Le due decisioni 9 e 10/2022 PostCom del 16 giugno 2022 (non entrata nel merito dei reclami contro le acquisizioni di Klara e Livesystems da parte della Posta) sono state impugnate e sono pendenti dinanzi al TAF.

Decisioni della PostCom su procedure di vigilanza nei confronti di fornitori di servizi postali soggetti a obbligo di notifica

Nell'anno in esame la PostCom ha emanato numerosi provvedimenti di vigilanza e sanzioni amministrative nei confronti di fornitori di servizi postali soggetti a obbligo di notifica. Le decisioni sono pubblicate su www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni.

In una decisione del 6 febbraio 2023 la PostCom ha accertato che nel maggio 2022 un fornitore non aveva prodotto la prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali

nel settore. In contrasto con l'obbligo di cui all'articolo 5 capoverso 3 OPO, l'impresa non aveva convenuto alcun accordo scritto con i propri subappaltatori che realizzavano più del 50 per cento della loro cifra d'affari annua con i servizi postali in merito al rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore. Poiché in seguito il fornitore, entro il termine previsto, ha convenuto gli opportuni accordi con tutti i subappaltatori in conformità alle esigenze di legge, non sono stati disposti provvedimenti ai sensi del diritto in materia di vigilanza.

Con decisione 15/2023 del 24 agosto 2023, un fornitore è stato sanzionato con una multa di 36 000 franchi per violazione del salario minimo e della durata massima della settimana lavorativa (art. 2 cpv. 1 e 2 OSMLP). All'impresa è stato ordinato di aumentare i salari di tutto il personale conformemente agli standard minimi della PostCom, in modo che dal 1° luglio 2023 corrispondessero al nuovo salario orario minimo in vigore di 19 franchi, nonché di adeguare la durata della settimana lavorativa a un tempo massimo di 44 ore. Inoltre, il fornitore ha dovuto allineare retroattivamente a questo importo tutti i salari che dal 1° settembre 2019 fino al 30 giugno 2023 erano al di sotto del salario orario minimo di 18,27 franchi applicabile sino a fine giugno 2023, versando la differenza di stipendio. Inoltre, l'impresa è stata obbligata a rimborsare al personale la differenza dei salari inferiori al nuovo salario orario minimo di 19 franchi in vigore dal 1° luglio 2023. Per tutti questi adeguamenti è stato fissato un termine di sei mesi a decorrere dalla data della decisione passata in giudicato.

Con una decisione datata 28 agosto 2023, la PostCom ha accertato che un fornitore non aveva rispettato la prescrizione della durata massima della settimana lavorativa di cui all'articolo 2 capoverso 2 OSMLP nel corso del mese di maggio 2022, concordando con il personale una durata superiore a 44 ore. Era una piccola impresa che negli ultimi anni aveva sempre realizzato una cifra d'affari minima con i servizi postali. Pertanto la sua interferenza sul mercato postale a seguito della violazione era minima. Inoltre, il fornitore ha adeguato le condizioni di lavoro al diritto in vigore già durante l'ispezione, migliorando sia i salari sia la normativa sulle ferie a favore del personale. Alla luce di questa situazione, non è stata emanata alcuna sanzione amministrativa contro l'impresa.

Con decisione 20/2023 del 19 ottobre 2023, la PostCom ha sanzionato un fornitore per violazione degli standard minimi per le condizioni di lavoro nel settore dei servizi postali, infliggendogli una multa di 5000 franchi. Poiché non aveva versato alcun salario delle vacanze agli autisti temporanei, è stato obbligato ad adeguare la normativa sulle ferie insieme al personale, in modo da versare in futuro un salario delle vacanze. La PostCom ha inoltre ordinato di registrare le ore effettivamente lavorate dal personale e di documentarle in conformità alle prescrizioni del diritto del lavoro. La decisione è stata impugnata mediante ricorso al TAF.

Decisioni della PostCom sulla verifica dell'obbligo di notifica ai sensi dell'art. 4 cpv. 1 LPO

Con decisione 27/2023 del 7 dicembre 2023, la PostCom ha accertato che Uber Eats Switzerland GmbH, consegnando beni di consumo quotidiano, svolge in Svizzera un'attività postale a proprio nome sotto forma di servizio di corriere e quindi, per poter offrire questo servizio postale su base commerciale, è soggetta all'obbligo di notifica secondo l'articolo 4 capoverso 1 LPO. La decisione è stata impugnata mediante ricorso al TAF.

Sentenze del Tribunale Amministrativo Federale nel settore del food delivery

Con le sentenze passate in giudicato A-4721/2021 e A-4350/2022 del 3 gennaio 2024 nelle cause eat.ch e Uber Portier B.V., il TAF ha stabilito che la consegna di pasti non può essere considerata come un'attività postale ai sensi della LPo, in contrasto con le conclusioni e le considerazioni della PostCom.

Ciò comporta, tra le altre cose, l'impossibilità di applicare gli standard minimi per le condizioni di lavoro dei servizi postali ai lavoratori del settore del food delivery. Queste sentenze sollevano inoltre varie questioni. Al momento la PostCom sta verificando tali lacune nell'ambito di una procedura analoga dinanzi al TAF. La questione sarà analizzata in maniera approfondita in una futura edizione del rapporto annuale.

Procedure penali amministrative

Secondo l'articolo 22 capoverso 2 lettera k LPO, la PostCom ha il compito di perseguire e giudicare le contravvenzioni di cui all'articolo 31 capoverso 1 lettera a e b LPO. Conformemente alla lettera a di quest'ultimo articolo, punisce pertanto la violazione dell'obbligo di notifica di cui all'articolo 4 capoverso 1 LPO e commina multe ai fornitori che effettuano servizi postali commerciali a proprio nome senza segnalare alla PostCom tale attività.

La lettera b, inoltre, prevede che vengano sanzionati i fornitori che trasportano senza autorizzazione invii postali nel settore del servizio riservato della Posta Svizzera di cui all'articolo 18 capoverso 1 LPO, violando così il diritto esclusivo della Posta di trasportare lettere fino a 50 g (monopolio della posta-lettere).

Nell'anno in esame sono stati emanati sette decreti penali per violazione dell'obbligo di notifica. L'ammontare delle multe andava da 100 a 1700 franchi. Non sono stati presentati ricorsi contro i decreti penali e le decisioni sono cresciute in giudicato.

Nell'ambito del monopolio della posta-lettere, non vi sono state violazioni.

I decreti penali passati in giudicato vengono pubblicati in forma anonimizzata sul sito Internet della PostCom all'indirizzo <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decreti-penali>.

Procedure rette dalla legge sulla trasparenza

In una raccomandazione alla PostCom del 6 settembre 2023, l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) si è pronunciato a favore della concessione da parte della PostCom a due richiedenti per il pieno accesso alla perizia del professor Sylvain Marchand dell'Università di Ginevra. La PostCom aveva commissionato tale perizia nell'ambito di una procedura di accertamento dell'obbligo di notifica di un'impresa (decisione 18/2022 del 6 ottobre 2022 concernente l'obbligo di notificare Smood SA secondo l'art. 4 LPO; pubblicata sul sito web della PostCom al seguente indirizzo: https://www.postcom.admin.ch/inhalte/PDF/Verfuegungen/VFG_18_2022_PostCom_Obligationdannoncer_Smood_20221006.pdf).

A seguito della raccomandazione dell'IFPDT, l'impresa, i cui dati sono contenuti nella perizia, ha chiesto alla PostCom di emanare una decisione impugnabile (cfr. decisione 28/2023 del 7 dicembre 2023 concernente la domanda di emanazione di una decisione secondo l'art. 15 cpv. 1 della legge federale sul principio di trasparenza dell'amministrazione (LTras; RS 152.3) sull'accesso ai documenti ufficiali e decisione 29/2023 del 7 dicembre 2023 concernente la domanda di emanazione di una decisione secondo l'articolo 15 capoverso 1 LTras sull'accesso ai documenti ufficiali; entrambe le decisioni

sono pubblicate sul sito Internet della PostCom: <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni>).

In queste due decisioni la PostCom si è attenuta alla raccomandazione dell'IFPDT, dichiarandosi favorevole alla concessione del pieno accesso alla perizia. Entrambe le decisioni sono state impugnate dinanzi al TAF. Le procedure sono pendenti.

In un altro caso la richiesta di accesso di una giornalista è stata accolta, consentendo l'accesso con alcune limitazioni nell'interesse della protezione dei dati.



Rapporto annuale 2023 dell'Organo di conciliazione PostCom

1. Introduzione

10 anni di Organo di conciliazione! Un'occasione per ringraziare tutti coloro che mi hanno dato fiducia: le clienti ed i clienti dei servizi postali, le ditte fornitrici di servizi postali, la PostCom in quanto Organo di controllo, i miei collaboratori, le traduttrici ed i traduttori.

10 anni di Organo di conciliazione invitano anche a volgere lo sguardo al passato. Molti punti conflittuali si trovano scritti in piccolo nelle clausole contrattuali, nei casi singoli che provocano delusioni nelle clienti e nei clienti, nella superiorità economica delle ditte fornitrici. Le clienti ed i clienti considerano il loro caso eccezionale, per le ditte fornitrici, invece, non è che pane quotidiano. Per l'Organo di conciliazione i vari casi non sono affatto controversie del tipo grande contro piccolo o viceversa. La procedura di conciliazione non prevede che una delle due parti debba semplicemente cedere; bisogna saper trovare una base alla quale appoggiarsi per trattare e mediare su presupposti obiettivi per poi raggiungere un accordo amichevole. Per i malintesi dovuti, ad esempio, ad informazioni poco chiare fornite dalla ditta fornitrice o di informazioni insufficienti raccolte dalle clienti o dai clienti, si addiende a un compromesso. La condiscendenza delle parti in questi frangenti è davvero importante. Entrambe le parti devono riuscire a scostarsi un pochino dal loro punto di vista, ad essere flessibili, nel proprio interesse, al fine di concludere rapidamente e pragmaticamente vicende altrimenti interminabili ed onerose. Questa disponibilità merita di essere riconosciuta.

L'Organo di conciliazione a volte funge da «parafulmine» per clienti irritate e clienti arrabbiati: fa parte del compito. La possibilità di scaricare la frustrazione spiana la strada per soluzioni oggettive: mediare è il bello dell'attività!

Dr. Marianne Sonder
Direttrice dell'Organo di conciliazione PostCom

2. Competenze e procedure

L'Organo di conciliazione è stato istituito con la Legge della Posta (LPO, RS 783.0) entrata in vigore il 1° ottobre 2012. La Commissione postale (PostCom) ricevette allora il compito di istituire l'Organo di conciliazione (art. 29 LPO). Questo incarico è stato poi delegato alla Direttrice dell'Organo di conciliazione il 1° agosto 2013.

L'Organo di conciliazione è competente solo per questioni di diritto civile. I presupposti per avviare una procedura di conciliazione sono pubblicati sulla homepage www.ombud-postcom.ch in tedesco, francese ed italiano. Nella rubrica «Procedura – Richiesta di conciliazione» vengono accertate le informazioni sui fatti rilevanti per la procedura con le seguenti domande:

- Può dimostrare di aver subito un danno o uno svantaggio concreto? sì no
- Ha già provato a trovare una soluzione con la ditta fornitrice? sì no
- Il Suo caso è già stato sottoposto a procedimento giudiziario da parte di un Tribunale o di un Tribunale arbitrale? sì no

I richiedenti vengono poi guidati a compilare il formulario online o in formato PDF. <https://www.ombud-postcom.ch/vorgehen-schlichtungsgesuch/fragen-beantworten/>
<https://www.ombud-postcom.ch/vorgehen-schlichtungsgesuch/formular/>.

L'Organo di conciliazione per adempiere i suoi compiti legali può trattare i profili di personalità ed i dati personali, inclusi i dati personali degni di particolare protezione concernenti procedimenti e sanzioni penali (art. 28 LPO). I richiedenti, inoltre, nel formulario di richiesta autorizzano espressamente l'Organo di conciliazione a presentare la richiesta e gli allegati alla controparte, a procurare tutte le informazioni necessarie e ad esaminare gli atti.

Il diritto di essere ascoltati prevede che la richiesta di conciliazione venga sottoposta alla controparte affinché possa prendere posizione. Nella maggior parte dei casi, dopo il ricevimento di entrambe le istanze, è già possibile determinare le circostanze di fatto e la valutazione legale e, quindi, addivenire ad una soluzione. Qualora ciò non si verificasse, l'Organo di conciliazione invita ad una trattativa di conciliazione orale. Al più tardi nell'ambito del contatto personale – spesso su proposta dell'Organo di conciliazione – si addivene ad un'intesa tra le parti. L'accordo viene poi fissato per iscritto ed è vincolante. Nell'anno d'esercizio 2023 solamente 3 casi non hanno avuto esito favorevole, alcune richieste sono state ritirate a causa della situazione giuridica o sono state riconosciute dalla controparte, anche se senza riconoscimento di obbligo del debitore o di obbligo giuridico. Nell'anno 2023 4 casi non sono stati portati a termine in tempo, sia perché hanno comportato molto lavoro, sia perché sono pervenuti poco prima della fine dell'anno. Nel frattempo, sono stati conclusi con successo.

3. Problemi principali nell'anno 2023

La maggior parte dei casi ha riguardato questioni di responsabilità che già sono state presentate dettagliatamente nel Rapporto annuale 2022; pertanto non è necessario ri-proporre in questa sede ulteriori esempi concreti. Il focus va puntato piuttosto su importanti indicazioni, confusioni, malintesi che sono emersi nei casi di quest'anno. La presentazione di singoli problemi basilari deve servire alle clienti ed ai clienti a prestare attenzione alle situazioni di diritto, spesso purtroppo ancora sconosciute.

3.1 Diritto di informazione e dovere di informazione

Per le ditte fornitrici molti casi rappresentano questioni di ordinaria amministrazione. I loro collaboratori in genere conoscono le più importanti basi legali e contrattuali e sono preparati sulle Condizioni generali (CG). Non così le clienti ed i clienti, ai quali si raccomanda caldamente di informarsi sulle condizioni contrattuali, specie per invii particolari. Ad ogni invio, anche solo una lettera standard, si entra in un rapporto contrattuale. Per quanto riguarda le ordinazioni online le clienti ed i clienti sanno che esistono delle Condizioni generali (CG). Ciò vale anche per tutte le attività con le ditte fornitrici di servizi postali: un dato questo mai abbastanza sottolineato.

3.2 (Nessuna) garanzia di consegna

L'art. 29 cpv. 1 lett. a dell'Ordinanza sulle poste (OPO) per il servizio postale nazionale prevede i seguenti tempi di consegna:

lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg che, a seconda dell'affrancatura, sono distribuiti come invio unico: il primo giorno feriale successivo al giorno della presa in consegna (posta A), oppure entro il terzo giorno feriale successivo al giorno della presa in consegna (posta B). L'art. 32 dell'OPO prevede che la Posta debba rispettare i tempi di consegna degli invii postali solo nel 97% dei casi per le lettere e nel 95% dei casi per pacchi. Si tratta quindi di tempi di massima. Ciò significa che si possono verificare eccezioni e che i ritardi non voluti e non causati da negligenza non danno adito a risarcimenti. Le cose assumono un altro aspetto se, per esempio, altri prodotti dei servizi postali garantiscono espressamente un termine di consegna. In tal caso, però, subentrano le limitazioni di responsabilità delle Condizioni generali. Per il traffico internazionale l'Ordinanza sulla posta non stabilisce termini di consegna in quanto le ditte fornitrici non hanno alcuna influenza sullo svolgimento delle operazioni doganali.

Si raccomanda alle clienti ed ai clienti di informarsi precisamente sul prodotto di spedizione confacente: un pacco contenente fiori o carne consegnato di giovedì non dovrebbe arrivare il lunedì seguente! Quando, però, la cliente o il cliente sceglie l'offerta di invio giusta e più costosa, non è accettabile che in caso di ritardo nella consegna, venga rimborsata solo l'affrancatura e non il valore della merce. Tutto questo comporta grosse frustrazioni. Le ditte fornitrici in questi casi devono mostrare condiscendenza. Lo stesso vale quando il personale ha informato in modo sbagliato. L'Organo di conciliazione in questi casi è intervenuto varie volte con successo.

3.3 Lettere di licenziamento

Le lettere di licenziamento abbisognano di ricevuta. I licenziamenti sul lavoro e le disdette di affitti o di contratti assicurativi devono pervenire alla destinataria o al destinatario al più tardi entro la fine del mese. Lo stesso vale per gli adeguamenti dell'importo d'affitto. Per averne ricevuta questo tipo di comunicazioni viene inviato tramite posta raccomandata. Si consiglia vivamente ai mittenti di spedire questo tipo di documenti almeno dieci giorni prima della fine del mese e di seguire su Internet con il numero di spedizione il tracciamento dell'invio. In tal modo si ha un margine di sicurezza e si evitano danni nel caso in cui la ditta fornitrice dovesse elaborare l'invio con ritardo o la lettera rimanesse ferma in un centro di elaborazione. Alle clienti ed ai clienti rimarrebbe così il tempo necessario per intervenire prima della fine del mese.

All'Organo di conciliazione anche nell'anno d'esercizio 2023 sono stati sottoposti casi simili di ritardo. Stando alle Condizioni generali le ditte fornitrici dovrebbero rimborsare solo il costo del trasporto, cioè l'affrancatura, ma questo provoca grosse delusioni. Le clienti ed i clienti non hanno diritto al rimborso del danno conseguente o del

mancato guadagno. Fortunatamente, per i casi riguardanti i ritardi, sono state trovate soluzioni di compro-messo.

La posta A+ costituisce un'alternativa per l'invio di lettere importanti e documenti urgenti. Gli invii in genere arrivano al destinatario il giorno lavorativo dopo l'impostazione. Il tracciamento dell'invio con posta A+ prevede il rilevamento e l'identificazione elettronici di ogni invio. Gli invii della posta A+ sono considerati recapitati quando sono depositati nella cassetta delle lettere o nella casella postale del destinatario. Non è necessaria la firma.

3.4 Competenze dell'Organo di conciliazione

Come già indicato al punto 2, in caso di controversia tra clienti e ditte fornitrici di servizi postali ogni parte può adire l'Organo di conciliazione (art. 29 cpv. 2, LPO). Secondo l'art. 66 cpv. 1, dell'Ordinanza sulla posta, l'Organo di conciliazione si occupa di ogni controversia di diritto civile che sorga tra le clienti o i clienti e le ditte fornitrici di servizi postali. Nell'anno di esercizio una ditta fornitrice ha messo più volte in dubbio la competenza dell'Organo di conciliazione, riferendosi all'art. 2 lett. a LPO che così definisce che cosa si intende per servizi postali:

«l'accettazione, la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione di invii postali.» L'art. 2 lett. b, definisce gli invii postali «segnatamente» lettere, pacchi, giornali e periodici. L'elenco non è conclusivo. L'art. 66 cpv. 1 OPO non prevede limitazioni.

La questione sulla competenza è stata posta in relazione ai servizi elettronici: la corrispondenza scannerizzata viene messa a disposizione online. La corrispondenza viene poi consegnata fisicamente alla cliente o al cliente solo su esplicita richiesta. Secondo l'interpretazione dell'Organo di conciliazione l'offerta riguardante la posta elettronica va trattata come la corrispondenza fisica che sottostà all'art. 2 lett. b LPO.

3.5 Richieste singole

Nel corso del 2023 sono pervenute più richieste singole rispetto all'anno precedente: errori di consegna, indirizzi erroneamente disattivati, inoltri sbagliati, invii pubblicitari nono-stante gli adesivi «Stop pubblicità», consegna al piano, questioni riguardanti la protezione dati, utilizzo esclusivo di SwissID come login postale, ecc.

4. Sguardo retrospettivo e prospettivo

Come sempre, gran parte del lavoro è costituita dal disbrigo di richieste telefoniche ed e-mail. Nel 2023 sono stati elaborati ben 2'230 contatti (richieste, problemi, istanze, corrispondenza con richiedenti e ditte fornitrici). Si è trattato sia di richieste formali che di richieste telefoniche o altre richieste pervenute, come già detto, via e-mail. Le richieste e le istanze sono pervenute sia da parte delle mittenti e dei mittenti che da parte delle destinatarie e dei destinatari degli invii.

Poco meno del 60% dei casi ha riguardato richieste di risarcimento danni per smarrimento, danni o ritardi. Tra i «diversi» rientrano casi come quelli descritti nel precedente punto 3.5.

Le statistiche non comprendono le richieste pervenute che non rientrano nelle competenze dell'Organo di conciliazione. Tali richieste, dopo l'opportuno esame, vengono inoltrate agli Organi di competenza.

Il numero di richieste e contatti si aggira intorno a quello dello scorso anno. Il fatto che sia un pochino diminuito significa sperabilmente che le ditte fornitrici si premurano maggiormente di risolvere i conflitti al loro insorgere. Proprio nel senso auspicato dal legislatore che, intelligentemente o scaltramente, ha messo a carico delle ditte fornitrici i costi della procedura di conciliazione (art. 29cpv. 3 LPO). In alcuni casi, determinati da situazioni di stallo, sono state le stesse ditte fornitrici a indirizzare le richiedenti o i richiedenti all'Organo di conciliazione. Questo dimostra che anche in futuro sarà necessaria tale istituzione extragiudiziale e neutrale che propone alle parti soluzioni rapide e convenienti.

Anche nel 2024 l'Organo di conciliazione sarà a disposizione come mediatore tra le clienti ed i clienti e le ditte fornitrici.

5. Statistiche

A. Richieste trattate nell'anno d'esercizio			
Comunicazioni telefoniche e via e-mail dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023			2'230
Totale			
B. Casi nell'anno d'esercizio			
Totale dei casi aperti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023			77
C. Cause di reclami e richieste dei 77 casi			
Per ogni caso possono coesistere più cause e richieste: smarrimento o ritardo e risarcimento del danno.			
Smarrimento	13	Risarcimento del danno indiretto	7
Ritardo	2	Consegna rifiutata	2
Risarcimento del danno diretto	45	Altre causei	33
D. Lingua dei 77 casi			
Tedesco	58		
Francese	17		
Italiano	2		
E. Esito delle procedure nei 77 casi			
Accordo	22	Ritiro a seguito di soluzione del problema o mancanza di prospettive	18
Riconoscimento	30	Nessun accordo/pendente	3/4



A proposito della PostCom

La PostCom è un'autorità indipendente. Essa sorveglia il mercato postale svizzero e vigila sulla qualità del servizio postale universale. La PostCom adempie ai mandati a essa affidati in conformità a quanto sancito dalla legislazione postale.

Nell'ambito delle procedure, verifica ciascun caso individualmente, secondo il proprio mandato legale e sulla base della prassi sviluppata al suo interno. Inoltre, informa la popolazione in merito all'attività svolta e propone al Consiglio federale misure concrete per l'adempimento dei propri mandati. Dal punto di vista amministrativo è subordinata al Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC).



La PostCom (da sinistra a destra): Andrea Stegmann (vice del responsabile del segretariato specializzato), Michel Noguet (responsabile del segretariato specializzato), Georges Champoud, Robert Göx, Valérie Défago, Anne Seydoux-Christe, Patrick Salamin, Micol Morganti Perucchi e Clemens Poltera.

La PostCom è composta dai seguenti sette membri nominati dal Consiglio federale:

Anne Seydoux-Christe, lic. in diritto (presidente), è stata membro del Consiglio comunale di Delémont e del Gran Consiglio giurassiano prima di rappresentare il Cantone del Giura come consigliera agli Stati tra il 2007 e il 2019. Laureata in legge, ha presieduto la Commissione della gestione e la Commissione degli affari giuridici del Consiglio degli Stati ed è stata membro di altre commissioni.

Georges Champoud (vicepresidente) possiede una vasta esperienza professionale, da impiegato postale fino a quadro in seno alla Posta Svizzera, dove è stato capo dello Stato maggiore della direzione del gruppo a Berna. Negli ultimi anni è stato CEO del fornitore privato di servizi postali DPD.

Valerie Defago, dr. jur. (membro), è professore ordinario e docente titolare della cattedra di diritto amministrativo presso l'Università di Neuchâtel, dove insegna diritto amministrativo e diritto dello sviluppo territoriale. Patente di avvocato nel 1998, dottorato in giurisprudenza nel 2005 presso l'Università di Ginevra, ha lavorato come avvocato dal 2005 al 2015.

Robert F. Gox, dr. rer. pol. (membro), è professore ordinario con cattedra in managerial accounting presso l'Università di Zurigo. In precedenza, è stato professore di

accounting e controlling presso l'Università di Friburgo, dove tra le altre funzioni ha ricoperto quella di vicepresidente del Consiglio. È inoltre attivo in diverse commissioni tecniche internazionali e opera in quanto esperto.

Micol Morganti Perucchi, lic. iur. (membro), è avvocato e notaio e lavora presso uno studio legale e notarile a Lugano. Uno dei suoi ambiti di specializzazione nel quadro dell'amministrazione della giustizia è il diritto amministrativo. In precedenza ha ricoperto la carica di vicecancelliera presso il Tribunale cantonale amministrativo del Cantone Ticino.

Clemens Poltera (membro) è perito contabile ed esperto specializzato in finanza e controlling.

Patrick Salamin, lic. ès sc. pol., Ginevra, e lic. oec. HSG, (membro), ha lavorato per La Posta Svizzera dal 2003 al luglio 2013. Dal 2007 al luglio 2013 è stato membro della direzione del gruppo e responsabile della divisione Rete postale e vendita. Oggi è attivo come consulente aziendale e consigliere di amministrazione.

La PostCom dispone di un proprio segretariato specializzato, diretto da Michel Noguét, dr. ès sc. econ. Il team comprende collaboratori nei settori diritto, economia, amministrazione e comunicazione.

Fa parte della PostCom l'organo di conciliazione indipendente (cfr. cap. precedente), diretto dalla Dr. Marianne Sonder.



Sinistra: Patrick Kessler. Diritto: Ivan Progin.

Nella sua seduta del 22 novembre 2023 il Consiglio federale ha nominato Patrick Kessler e Ivan Progin nuovi membri della PostCom.

Patrick Kessler, Scuola superiore per i quadri dell'economia e dell'amministrazione (SSQEA), Università di San Gallo, dal 2020 al 2023 ha ricoperto la carica di direttore dell'associazione di commercio HANDELSVERBAND.swiss a Berna. In precedenza, per oltre 12 anni, è stato direttore e presidente dell'Associazione svizzera di vendita per corrispondenza (Verband des Schweizerischen Versandhandels, VSV), che nel 2020 si è fusa con l'Associazione svizzera delle filiali (Verband Schweizerischer Filialunternehmen, VSF), dando vita all'Associazione HANDELSVERBAND.swiss.

Ivan Progin è titolare di un diploma federale di esperto in finanza e controlling. Responsabile della contabilità e della riscossione presso il Dipartimento delle finanze del Cantone di Friburgo nonché di progetti in ambito informatico, nel corso della sua carriera è stato anche professore di contabilità e di finanza presso la Haute Ecole de Gestion di Friburgo. È membro della Commissione federale degli esami superiori di finanza e controlling, del comitato dell'Associazione svizzera di contabilità e control-

ling (Schweizer Verband für Rechnungslegung und Controlling, veb.ch) nonché del comitato della Camera degli esperti in finanza e controlling (Chambre des experts en finance et en controlling, swisco.ch), sezione romanda.

Il Consiglio federale ha inoltre nominato Patrick Salamin (classe 1958), già membro della Commissione dal 2020, vicepresidente della PostCom.

Georges Champoud (vicepresidente) e Clemens Poltera (membro) hanno lasciato l'incarico dopo tre mandati e undici anni di attività.

Mandato e attività

La PostCom prende ed emana le decisioni che le competono secondo la legge sulle poste e le pertinenti disposizioni esecutive.

La PostCom svolge in particolare i seguenti compiti:

- sorveglia il rispetto del mandato legale di servizio universale, in particolare per quanto riguarda l'ubicazione delle cassette delle lettere e la distribuzione a domicilio;
- emana raccomandazioni in caso di previste chiusure e trasferimenti di punti di accesso con servizio (uffici e agenzie postali);
- garantisce il controllo della qualità del servizio universale nel settore dei servizi postali;
- verifica il rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale e dell'esposizione dei costi netti;
- presenta un rapporto d'attività al Consiglio federale e al Parlamento. Se del caso, propone al Consiglio federale provvedimenti adeguati per garantire il servizio universale;
- registra i fornitori di servizi postali;
- verifica se le condizioni di lavoro abituali nel settore sono rispettate e se vengono svolti negoziati per la conclusione di un contratto collettivo di lavoro;
- decide in caso di controversie relative all'accesso alle caselle postali e al trattamento degli indirizzi;
- verifica il rispetto dell'obbligo di informazione e dell'obbligo di fornire informazioni;
- persegue e giudica le contravvenzioni;
- osserva l'evoluzione del mercato postale al fine di garantire un'ampia gamma di prestazioni convenienti e di alta qualità in tutte le regioni del Paese. A tal fine intrattiene uno scambio regolare con tutti gli attori;
- risponde alle lettere dei cittadini e informa il pubblico e tutti i gruppi interessati sulla sua attività con un rapporto annuale.

Differenze rispetto ad altre autorità di vigilanza

Nell'ambito della revisione totale della legislazione sulle poste, le competenze delle diverse autorità responsabili sono state in parte ridistribuite. Oltre alla PostCom, dal 1° ottobre 2012 sono coinvolte nella vigilanza del settore postale le autorità di seguito indicate. La Confederazione dirige sul piano strategico le unità rese autonome, fissandone gli obiettivi di livello superiore da raggiungere a medio termine. Gli obiettivi strategici del Consiglio federale sono quindi uno strumento centrale della politica della Confederazione in quanto proprietaria. Il Parlamento esercita l'alta vigilanza e può impartire al Consiglio federale il mandato di definire o modificare gli obiettivi strategici (art.28 cpv. 1 e 1bis LParl).

In questo contesto il Consiglio federale adempie alla sua funzione di proprietario nei confronti della Posta. Il DATEC, quale Dipartimento competente, e l'Amministrazione federale delle finanze (AFF) si suddividono i compiti di preparazione e coordinamento dei dossier all'attenzione del Consiglio federale ed esercitano per conto di quest'ultimo i diritti di azionista nei confronti della Posta. Questo cosiddetto modello duale trova applicazione in particolare per le unità rese autonome, come la Posta, che offrono prestazioni sul mercato e/o a carattere monopolistico e, nel contempo, rivestono grande importanza per il bilancio della Confederazione.

L'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) elabora le questioni di politica postale per conto del DATEC. Prepara le decisioni del Consiglio federale riguardanti i prezzi nel settore protetto dal monopolio e le riduzioni dei prezzi per il trasporto nell'ambito del sostegno indiretto alla stampa. Inoltre si occupa di diversi compiti disciplinati dalla LPO: esercita ad esempio la vigilanza sul servizio universale per il traffico dei pagamenti, valuta le richieste per il sostegno indiretto alla stampa e coordina la rappresentanza degli interessi svizzeri presso organismi internazionali.

Il Sorvegliante dei prezzi, dal canto suo, è competente per le tariffe dei servizi esclusi dal monopolio. Viene consultato in merito agli adeguamenti di prezzo dei servizi assoggettati al monopolio ed emana raccomandazioni. La sorveglianza giuridico-finanziaria su PostFinance SA è invece affidata all'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA).



Proposte prioritarie per la modifica della LPO e dell'OPO

La PostCom è l'autorità di regolazione del mercato postale responsabile di sorvegliare il rispetto del mandato legale di servizio universale da parte della Posta (art. 22 cpv. 2 lett. e LPO) e di proporre al Consiglio federale provvedimenti adeguati per garantire il servizio universale (art. 22 cpv. 2 lett. m LPO). Un altro compito importante della PostCom è la regolamentazione del mercato postale, in particolare la registrazione dei fornitori di servizi postali (art. 22 cpv. 2 lett. a LPO) e la verifica del rispetto delle condizioni di lavoro abituali del settore (art. 22 cpv. 2 lett. b LPO). Nell'adempimento di questi compiti, la PostCom ha acquisito una comprensione accurata delle correlazioni che caratterizzano l'organizzazione del servizio universale nonché una conoscenza approfondita del mercato postale.

Nel Rapporto annuale 2022 la PostCom ha presentato proposte di modifica della LPO e dell'OPO (pag. 76-78). La PostCom si attiene anche nel 2023 a tali proposte:

- a) Per la scelta del partner d'agenzia servono regole più trasparenti. Serve una base legale che autorizzi deroghe alle disposizioni della legge federale sugli appalti pubblici LAPub (disposizione speciale nella LPO sull'assegnazione dei mandati d'agenzia). Ai fini della trasparenza della procedura di assegnazione, è necessario integrare nell'OPO un elenco di criteri per la scelta del partner d'agenzia. Va inoltre garantito che l'assegnazione del mandato d'agenzia da parte della Posta avvenga senza discriminazioni.
- b) A seguito di una sentenza del Tribunale amministrativo federale (TAF) dell'8 giugno 2015 (A-173/2015), le modifiche al servizio a domicilio sono a esclusiva discrezione della Posta, non essendovi prescrizioni in merito nell'OPO. L'articolo 34 capoversi 1 e 3 OPO deve essere adeguato in modo che la Posta sia tenuta a instaurare un dialogo con le autorità dei Comuni interessate anche in caso di modifiche al servizio a domicilio e che queste possano adire la PostCom in caso di cancellazione o limitazione di tale servizio, come già avviene per la chiusura o il trasferimento di uffici o agenzie postali.
- c) Secondo il diritto vigente, ogni anno i fornitori registrati devono presentare alla PostCom un elenco dei loro subappaltatori, tra cui vanno evidenziati quelli che realizzano più del 50 per cento della loro cifra d'affari sul mercato postale (attività postale significativa). L'articolo 5 capoverso 3 OPO prevede l'obbligo per i fornitori di convenire per scritto con tali subappaltatori che le condizioni di lavoro abituali nel settore vengono rispettate. La PostCom propone de lege ferenda un sistema di controllo del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore da parte dei subappaltatori.

d) Chiunque sottostà alla LPO deve fornire alla PostCom e al segretariato specializzato le informazioni di cui necessitano per adempiere i loro compiti (art. 23 cpv. 1 e 2 LPO). In particolare, i fornitori devono presentare ogni anno le indicazioni relative alla cifra d'affari realizzata con i servizi postali e al volume di invii (art. 59 cpv. 2 lett. a OPO). La PostCom deve essere autorizzata, qualora sospetti che un operatore soggetto a obbligo di notifica abbia fornito dati incompleti o errati, a obbligarlo a esibire una conferma da parte di un ufficio di revisione. Ulteriori norme sulla contabilità interna non sono invece necessarie.

e) Nei procedimenti dinanzi al TAF le istanze dell'Amministrazione federale di grado inferiore in linea di massima non hanno la possibilità di impugnare la decisione del TAF dinanzi al TF. La legge sul Tribunale federale (LTF; RS 173.110) prevede comunque un diritto di ricorso dei dipartimenti federali e delle loro unità amministrative subordinate affinché, per imporre l'applicazione del diritto federale nel loro ambito di competenza, possano rinviare una decisione di istanze inferiori al TF. Nel campo di applicazione della legislazione postale, tale diritto di ricorso spetta al DATEC. La PostCom, quale autorità di regolazione postale indipendente, non è tuttavia autorizzata a presentare autonomamente ricorso al TF, il che rappresenta uno svantaggio laddove si decidano questioni di rilievo relative alla competenza della PostCom o questioni di principio sull'applicazione del diritto postale. In alcune leggi speciali, oltre al diritto di ricorso dei dipartimenti è previsto un diritto di ricorso per unità amministrative particolari, ad esempio per autorità di vigilanza o commissioni federali, come la FINMA o la Commissione federale delle case da gioco (CFCG); un regolamento analogo per la Commissione federale dell'energia elettrica (ElCom) entrerà in vigore il 1° gennaio 2025. Anche alla PostCom va riconosciuto, come per queste autorità di vigilanza, un diritto di ricorso diretto ai sensi dell'articolo 89 capoverso 2 lettera d LTF.

Questo rafforza la sua posizione di autorità di regolazione. Inoltre, è possibile evitare conflitti di interesse, se la Posta è parte in causa: il DATEC, quale rappresentante della proprietaria, non ha alcun interesse a presentare ricorso al TF contro una sentenza del TAF favorevole alla Posta, anche se un ricorso potrebbe avere senso nel merito. Sempre in qualità di rappresentante della proprietaria, il DATEC potrebbe trovarsi in una situazione di «parzialità» anche in caso di ricorsi contro sentenze emesse nei confronti di fornitori di servizi postali privati. Il diritto di ricorso del DATEC deve comunque rimanere in vigore.



Prospettive

Al pari dei Paesi limitrofi, anche in Svizzera il mercato postale sta attraversando una profonda trasformazione legata alla digitalizzazione dell'economia. Ciò si riflette in un cambiamento delle abitudini di comunicazione e di consumo della popolazione (meno posta fisica e più pacchi), come pure in un adeguamento della catena logistica di distribuzione. Tale distribuzione diventa sempre più flessibile, tanto che il destinatario può stabilire il luogo e/o l'ora della consegna finale durante il processo stesso.

Questa trasformazione spinge gli operatori postali storici ad adeguare costantemente le loro procedure. Contemporaneamente si fanno avanti nuovi attori, che spesso adottano modelli commerciali diversi. Grazie all'apertura del mercato dei pacchi alla concorrenza, i clienti beneficiano di soluzioni innovative e di un'offerta diversificata di alta qualità a prezzi accessibili.

Nell'ambito del workshop organizzato dalla PostCom nel 2023, diverse autorità di regolazione postale europee hanno spiegato che alcune imprese con modelli alternativi, ad esempio determinate piattaforme, sono operatori postali a tutti gli effetti. Come tutti gli altri, questi nuovi operatori devono attenersi alle disposizioni previste dalle legislazioni postali nazionali. Si è discusso anche del rispetto delle condizioni di lavoro, poiché i costi del personale sono un fattore importante per calcolare i prezzi delle prestazioni sul mercato postale. La legislazione postale svizzera è stata integrata con disposizioni esplicite volte a promuovere una concorrenza leale tra gli operatori e a prevenire il dumping salariale. Nel capitolo «Proposte prioritarie per la modifica della LPO e dell'OPO» del presente rapporto, la PostCom ha delineato una serie di misure per migliorare la regolamentazione del mercato nel settore.

Oltre agli sviluppi del mercato, anche il finanziamento del servizio universale è un argomento di discussione importante in Europa e sempre più anche in Svizzera. Sebbene le risposte siano diverse da un Paese all'altro, una constatazione accomuna tutti: il trasporto di lettere, che fino a oggi ha rappresentato la principale fonte di finanziamento per gli operatori postali storici, sta attraversando una fase di declino importante a causa del drastico e inarrestabile calo del volume di lettere. Il consistente aumento del numero di pacchi recapitati non è ancora riuscito a compensare in modo duraturo le perdite causate da questo calo. Gli operatori postali storici devono quindi ripensare e innovare per continuare a offrire un servizio universale finanziariamente sostenibile e di alta qualità.

Poiché la direttiva postale europea non è stata adeguata agli ultimi sviluppi, i singoli Paesi stanno operando nel contesto legislativo a loro disposizione per modificare in autonomia i requisiti di qualità del servizio postale universale e di accesso al servizio. Le modifiche adottate variano tra i diversi Paesi e dipendono in particolare dal livello di finanziamento richiesto.

In questo contesto, la PostCom ha elaborato nuovi obiettivi strategici per il periodo 2024-2027. Continuerà ad adempiere i compiti che le sono stati assegnati in modo indipendente e in conformità alle prescrizioni della legislazione postale. Come avvenuto finora, garantirà l'accesso a un servizio postale universale di buona qualità a tutti i gruppi di popolazione e in tutte le regioni del Paese, monitorandone il finanziamento.

Anche in futuro la PostCom continuerà a osservare le evoluzioni dei mercati, facendo sì che le disposizioni di legge in vigore vengano rispettate. Infine, contribuirà all'ulteriore sviluppo della legislazione postale, proponendo al Consiglio federale misure concrete per l'adempimento dei propri compiti.

Sigle e abbreviazioni

Glossario

Art.	Articolo
CaF	Cancelleria federale
CC	Codice civile
CCL	Contratto collettivo di lavoro
CEP	Corriere, espresso e pacchi
CFF	Controllo federale delle finanze
CO	Codice delle obbligazioni
Cost.	Costituzione federale
Cpv.	Capoverso
CTT	Commissione dei trasporti e delle telecomunicazioni
DATEC	Dipartimento dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle telecomunicazioni
FF	Foglio federale
Ip.	Interpellanza
Let.	Lettera
LL	Legge sul lavoro
LOP	Legge sull'organizzazione della Posta
LPO	Legge sulle poste
Mo.	Mozione
OLOGA	Ordinanza sull'organizzazione del Governo e dell'Amministrazione
OOP	Ordinanza sull'organizzazione della Posta Svizzera
OPO	Ordinanza sulle poste
OSMLP	Ordinanza della Commissione delle poste sugli standard minimi delle condizioni di lavoro nel settore dei servizi postali
Po.	Postulato
RegInfra	Sigla indicante a livello collettivo le autorità di regolazione e le commissioni extraparlamentari del DATEC
RS	Raccolta sistematica del diritto federale
Segg.	Seguenti
UPU	Unione postale universale

Agenzia postale

Ufficio aperto al pubblico per l'erogazione di servizi postali che generalmente prevede un'offerta limitata e che non viene gestito dall'operatore postale vero e proprio oppure pubblico o primario, ma da un'azienda autonoma o privata.

Buca delle lettere

Contenitore in cui vengono imbufate e conservate le lettere da spedire.

Cassetta delle lettere

Cassetta liberamente accessibile destinata alla ricezione di corrispondenza postale composta da uno scomparto per le lettere dotato di apertura per imbufare gli invii e da uno scomparto di deposito. Sulla cassetta deve essere scritto il nome dell'inquilino dell'appartamento oppure del proprietario dell'immobile o della ditta. L'installazione della cassetta per il recapito delle lettere è a carico del proprietario dell'immobile.

Cecogramma

Gli invii indirizzati a ciechi e istituti per ciechi o impostati da questi ultimi possono, a determinate condizioni, essere spediti gratuitamente in tutta la Svizzera. In caso di pacchi, il peso massimo per tali invii è di 7 kg.

Click and collect

Con click and collect il cliente ordina la merce online e la ritira in una filiale (shop) del rivenditore.

Collettame

Nella logistica viene designato come collettame tutto ciò che può essere trasportato come un unico pezzo, ad esempio contenitori come cassette, palette cariche ecc.

Commercio a distanza

Il commercio a distanza (o vendita per corrispondenza) è una forma di commercio al dettaglio in cui i prodotti vengono offerti su catalogo, prospetto, in TV o su Internet (E-commerce) e dopo l'ordinazione spediti al cliente.

Commercio digitale (digital commerce)

Si parla di commercio digitale (o digital commerce) quando l'acquisto e la vendita di merce e servizi avviene tramite internet, reti di telefonia mobile o i social media. Il commercio digitale include inoltre le attività di marketing connesse a queste transazioni. Vanno incluse anche le persone, i processi e le tecnologie che supportano la rispettiva offerta presso tutti i punti di contatto dell'intero percorso di acquisto del cliente (customer journey) nei seguenti settori: analisi, pubblicità, pricing nonché acquisizione, fidelizzazione e soddisfazione della clientela.

Corriere

Un corriere prende in consegna e trasporta personalmente al destinatario in un arco di tempo ristretto l'invio che gli è stato affidato direttamente. Si distingue dal servizio invio espresso, il quale non prevede il ritiro dal mittente e che viene trasportato indirettamente (tramite centri di spartizione) e in un arco di tempo più esteso.

E-Commerce

E-commerce è la forma abbreviata del termine inglese Electronic Commerce, che tradotto significa commercio elettronico o anche scambio commerciale elettronico. Come indicato dal termine, il commercio

elettronico avviene solo su Internet, ossia sul World Wide Web. Fanno parte dell'e-commerce non solo i processi di acquisto e vendita, ma anche le prestazioni nell'ambito del servizio alla clientela e dell'online banking. L'accento è tuttavia posto principalmente sulle transazioni commerciali elettroniche nel settore delle attività B2C e B2B.

Espresso (invio espresso)

Chiamato anche invio espresso. La Posta Svizzera offre ai propri clienti questo servizio per gli invii che devono essere recapitati il giorno seguente al destinatario, ma vengono consegnati alla Posta solo dopo le ore 16.00 del giorno di impostazione. Si distinguono così dagli invii del servizio Corriere, i quali vengono recapitati il giorno stesso.

Fulfilment

Evasione completa di un ordine comprendente ordinazione, pagamento, stoccaggio, trasporto, consegna, servizio dopo vendita e smaltimento, ad esempio da parte di un fornitore di servizi logistici (B2C e B2B).

Giorno di impostazione degli invii (I), giorno di impostazione, giorno di impostazione di un invio postale

Giorno in cui un invio postale viene impostato dal mittente, a condizione che l'impostazione avvenga prima dell'ultima vuotatura della buca delle lettere.

Lettera

Invio della posta-lettere con uno spessore massimo di 2 cm e un peso massimo di 2 kg.

Logistica cittadina

La logistica cittadina include progetti che si occupano dei collegamenti logistici nelle regioni urbane. L'attenzione è focalizzata su uno sfruttamento efficace dell'infrastruttura esistente e un accesso rapido alle città nonostante la crescita della popolazione e del volume di traffico.

Operatori del servizio postale universale

Operatori postali designati dallo Stato per garantire, integralmente o parzialmente, la fornitura delle prestazioni del servizio universale.

Pacco

Pacco postale con uno spessore superiore a 2 cm e un peso massimo di 30 kg.

Raccomandata, invio postale raccomandato

Invio che su richiesta del mittente può essere recapitato al destinatario solo contro firma e che, in caso di perdita, furto o ritardo, dà diritto a un risarcimento.

Recapito a domicilio

Recapito a domicilio di invii postali: recapito di invii postali al domicilio del destinatario indicato nell'indirizzo dell'invio.

Recapito espresso

Invio recapitato da un apposito fattorino.

Same Day Delivery

Si parla di «Same day delivery» quando la merce ordinata viene consegnata il giorno stesso dell'ordinazione.

Servizio a domicilio

Accettazione al domicilio del mittente di lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg come invii singoli del servizio postale nazionale che, a seconda dell'affrancatura, devono essere recapitati il giorno feriale

successivo al giorno di impostazione o entro il terzo giorno successivo al giorno di impostazione, nonché di lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg come invii singoli del servizio postale transfrontaliero.

Servizi CEP

Per servizi CEP (servizi corriere, espresso e pacchi, a volte anche servizi corriere, espresso e servizi postali) si intendono delle imprese di logistica e postali. I criteri di delimitazione rispetto ad altri mercati sono, tra l'altro, il peso e i volumi degli invii, i tempi di trasporto e i servizi offerti.

Servizi riservati

Insieme dei servizi postali del servizio postale universale che vengono offerti esclusivamente dalla Posta. Include il trasporto di lettere indirizzate del servizio nazionale e lettere provenienti dall'estero fino a 50 grammi di peso e corrisponde al cosiddetto monopolio postale.

Servizio universale nel settore dei servizi postali

Nel servizio postale nazionale e transfrontaliero il servizio universale, al cui adempimento la Posta Svizzera SA è obbligata, include almeno un'offerta per il trasporto di determinati invii indirizzati (lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg come invii singoli o in grande quantità, giornali e periodici in abbonamento consegnati con il giro di recapito ordinario, atti giudiziari ed esecutivi con attestazione di ricevuta elettronica o cartacea) nonché altri servizi chiaramente definiti (attestazione del recapito, invio di ritorno, rispeditura, rispeditura ad un indirizzo diverso e trattenere la corrispondenza) (a); le rimanenti prestazioni offerte dalla Posta, ma per le quali non vige obbligo di fornitura, non fanno parte del servizio universale, come ad esempio gli invii dei servizi Espresso e Corriere (b).

Servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti

Obbligo di fornire servizi di base del traffico dei pagamenti al cui adempimento è tenuta, in Svizzera, PostFinance SA. Tale servizio universale deve includere almeno un'offerta di servizi nazionali in franchi svizzeri per persone fisiche e giuridiche con domicilio, sede o una stabile organizzazione in Svizzera. Apertura e gestione di un conto del traffico dei pagamenti, ordine di accredito dal proprio conto del traffico dei pagamenti al conto di terzi, ordine di accredito di denaro contante sul conto di terzi, versamento in contanti sul proprio conto del traffico dei pagamenti e prelievo di contanti dal proprio conto del traffico dei pagamenti (a); l'adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti è affidato per legge a PostFinance SA (b); il traffico dei pagamenti transfrontaliero non rientra nel servizio universale (c).

Tempo di consegna

Arco di tempo che si estende dall'impostazione di un invio postale presso un operatore postale fino al suo recapito presso il destinatario.

Track & Trace

Tracciamento informatizzato dei processi di trasporto dalla presa in consegna alla rampa del fabbricante fino al luogo di recapito richiesto. Denominato anche Tracciamento degli invii.

Ufficio postale

Ufficio aperto al pubblico con un'offerta di servizi postali che generalmente viene gestito dalla Posta e al quale un cliente può di regola rivolgersi per tutti i servizi postali.

Impressum

Editore: Commissione federale delle poste PostCom
Layout, design: Giger Grafik, Zurigo
Fotografia: Titolo - Lago di Lugano, Shutterstock
Pagina 6 - Lago artificiale Lac des Toules, Adobe Stock
Pagina 10 - Transjuran, architetto R. Salvi
Pagina 12 - Nella regione delle Alpi svizzere, iStockphoto
Pagina 14 - Città di Berna, Adobe Stock
Pagina 36 - Lago di Moiry, iStockphoto
Pagina 48 - Villaggio svizzero coperto di neve, Adobe Stock
Pagina 60 - Interlaken, iStockphoto
Pagina 68 - Passo dello Julier, Adobe Stock
Pagina 74 - Regione delle Alpi svizzere, Adobe Stock
Pagina 80 - Foresta autunnale in montagna, iStockphoto
Pagina 84 - Vista aerea di turbine eoliche, Adobe Stock

Commissione federale delle poste PostCom
www.postcom.admin.ch
info@postcom.admin.ch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Commissione federale delle poste PostCom

