



## Rapporto annuale 2024

### **EDITORIALE**

ANNE SEYDOUX-CHRISTE  
Presidentessa

#### **Profondi cambiamenti**

PAGINA 3

Anche il 2024 è stato un anno segnato da profondi cambiamenti per il mercato postale svizzero. Il calo strutturale del volume di lettere è proseguito, mentre il mercato dei pacchi – spinto soprattutto dal commercio online estero – è in crescita. Possiamo continuare ad affidarci a un sistema che, nonostante questi cambiamenti, rimane solido grazie alla capacità innovativa e alla varietà dei servizi offerti dalla Posta Svizzera e da numerosi fornitori privati. Nel servizio universale, i requisiti – elevati rispetto ad altri Paesi – sono stati, ancora una volta, superati. Questo non è affatto scontato, ma è il risultato dell’impegno di tutte le collaboratrici e di tutti i collaboratori.



#### **SERVIZIO UNIVERSALE**

PAGINA 10



#### **FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE**

PAGINA 31



#### **EVOLUZIONE GENERALE DEI MERCATI POSTALI**

PAGINA 44



#### **PROCEDURE E DENUNCE RETTE DAL DIRITTO IN MATERIA DI VIGILANZA**

PAGINA 57



#### **RELAZIONE ANNUALE 2024 DELL’OMBUD-POSTCOM**

PAGINA 63



### **L’essenziale in breve**

PAGINA 6

Il mercato postale svizzero ha registrato nel 2024 uno dei tassi di crescita del fatturato più alti degli ultimi anni. I principali fattori di questa evoluzione sono stati l’adeguamento dei prezzi e l’aumento significativo del volume dei pacchi importati. Parallelamente, il calo strutturale del volume di lettere e giornali è proseguito in modo marcato.

Con un volume di 2,6 miliardi di invii, nel 2024 la cifra d’affari totale del mercato postale è stata di 4,3 miliardi di franchi. Dopo due esercizi con ricavi in calo, il settore è tornato a crescere in termini di fatturato, anche se non ha ancora raggiunto il picco del 2021, anno della pandemia.



### **Prospettive**

PAGINA 72

Nel confronto internazionale, l’offerta e la qualità del servizio universale in Svizzera rimangono particolarmente elevate. Tuttavia, all’orizzonte si profilano delle nubi, e la Svizzera non potrà sottrarsi a un dibattito di principio sull’adattamento del servizio universale alle nuove condizioni e sul suo finanziamento. La PostCom continuerà a essere a disposizione per accompagnare ogni futura modifica legislativa nel settore postale.



### **La PostCom**

PAGINA 67

La PostCom è un’autorità indipendente che 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. Durante le procedure esamina ogni caso singolarmente secondo il mandato legale che le è stato conferito e la prassi che ha messo a punto. 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).



**Abbreviazioni**



**Glossario**



# Rapporto annuale 2024

# Editoriale



Anne Seydoux-Christe, presidentessa

**Andare a controllare la cassetta delle lettere è per molti di noi un piccolo rituale quotidiano. Spesso poco spettacolare, eppure, dietro si cela molto più di quanto si possa intuire a prima vista. Ci affidiamo al fatto che le nostre fatture, il materiale di voto, magari una lettera scritta a mano o un pacco tanto atteso ci vengano recapitati in modo completo, puntuale e integro.**

## **Cara lettrice, caro lettore,**

anche il 2024 è stato un anno segnato da profondi cambiamenti per il mercato postale svizzero. Il calo strutturale del volume di lettere è proseguito, mentre il mercato dei pacchi – spinto soprattutto dal commercio online estero – è in crescita. Possiamo continuare ad affidarci a un sistema che, nonostante questi cambiamenti, rimane solido grazie alla capacità innovativa e alla varietà dei servizi offerti dalla Posta Svizzera e da numerosi fornitori privati.

Nel servizio universale, i requisiti – elevati rispetto ad altri Paesi – sono stati, ancora una volta, superati. Questo non è affatto scontato, ma è il risultato dell’impegno di tutte le collaboratrici e di tutti i collaboratori. Le postine e i postini non sono semplici fattorini: sono volti familiari. Proprio nelle zone rurali svolgono spesso anche un ruolo sociale, come osservatori discreti che si accorgono quando qualcosa non va.

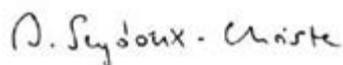
Il servizio postale tradizionale deve evolversi, senza però rinnegare le proprie radici. Ma come, e a quale prezzo? La PostCom si impegna a garantire un equilibrio tra efficienza economica, progresso tecnologico e l’obiettivo di un servizio postale di alta qualità, accessibile su tutto il territorio. A queste questioni dedichiamo le nostre analisi sul servizio universale e sul suo finanziamento, sull’evoluzione dei mercati postali e sulle prospettive.

Il cambiamento tecnologico e sociale sta modificando il nostro stile di vita e accrescendo le nostre aspettative. Tutto deve avvenire in modo rapido e senza intoppi. Oggi desideriamo un tracciamento delle spedizioni preciso in tempo reale, soluzioni flessibili per la consegna e altri servizi aggiuntivi che un tempo erano impensabili. Il mercato dei pacchi, in particolare, è altamente competitivo. Per questo esercitiamo con determinazione la nostra funzione di vigilanza, per far sì che ci siano condizioni eque di mercato e di lavoro.

Proprio in un'epoca in cui gran parte della comunicazione è digitale, l'aspetto fisico, tangibile della posta conserva un significato particolare. Le aspettative disattese generano critiche e controversie che i fornitori di servizi postali cercano di risolvere tramite il proprio servizio clienti o, in ultima istanza, con l'intervento dell'organo indipendente di conciliazione Ombud-PostCom. A metà 2024 la Dott.ssa Marianne Sonder, che ha diretto quest'organo sin dalla sua istituzione nel 2013, ha passato il testimone al suo successore, la giurista Claudia Scheiner. La PostCom ringrazia Marianne Sonder per il suo costante contributo di valore e sa che, come dimostra il primo rapporto della nuova titolare, questa importante funzione è in buone mani.

Il nostro compito rimane quello di accompagnare con lungimiranza i cambiamenti nel mercato postale – in modo indipendente, obiettivo e competente, al servizio dell'economia e della popolazione. La cassetta delle lettere deve continuare a essere qualcosa di più di un semplice contenitore per la posta. Deve restare un simbolo di infrastrutture funzionanti, di affidabilità nella vita quotidiana – e una piccola finestra sul mondo, attraverso cui ogni giorno arriva un frammento di familiarità e, talvolta, anche un sorriso.

Buona lettura!



Anne Seydoux-Christe  
Presidentessa  
Berna, maggio 2025



# L'essenziale in breve

Il mercato postale svizzero ha registrato nel 2024 uno dei tassi di crescita del fatturato più alti degli ultimi anni. I principali fattori di questa evoluzione sono stati l'adeguamento dei prezzi e l'aumento significativo del volume dei pacchi importati. Parallelamente, il calo strutturale del volume di lettere e giornali è proseguito in modo marcato.

Con un volume di 2,6 miliardi di invii, nel 2024 la cifra d'affari totale del mercato postale è stata di 4,3 miliardi di franchi. Dopo due esercizi con ricavi in calo, il settore è tornato a crescere in termini di fatturato, anche se non ha ancora raggiunto il picco del 2021, anno della pandemia.

A maggio 2025, presso la PostCom erano registrate 207 aziende come fornitrici di servizi postali, due in meno rispetto all'anno precedente. Questo lieve calo è riconducibile principalmente a una sentenza del Tribunale amministrativo federale, che ha escluso le consegne di cibo dal campo di applicazione della legislazione postale.

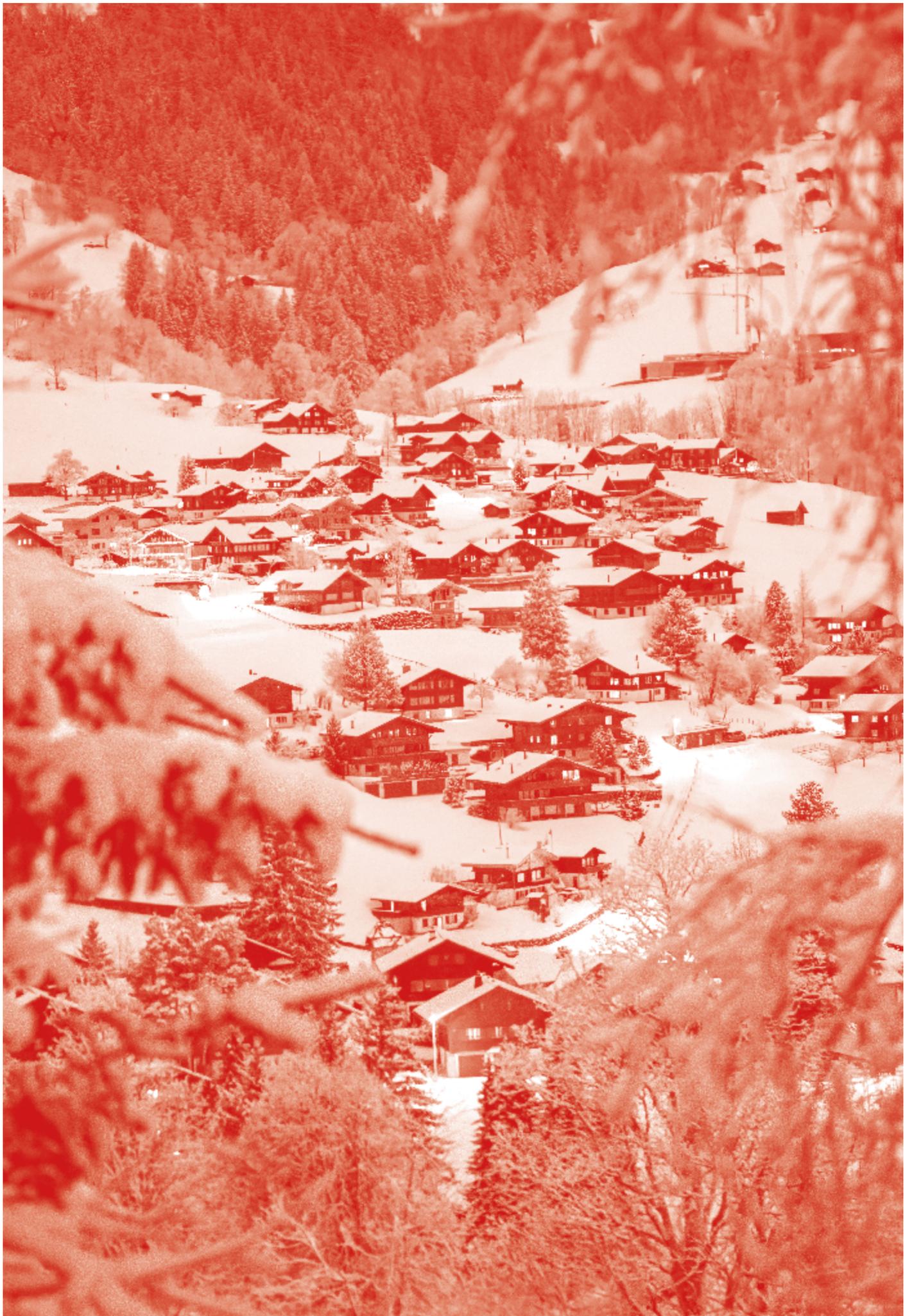
La PostCom ha il compito di verificare che i fornitori di servizi postali rispettino le condizioni di lavoro abituali nel settore. Dal gennaio 2019 sono state effettuate verifiche approfondite su 84 aziende, con l'apertura di procedure di vigilanza in 27 casi. Le irregolarità più frequenti negli ultimi anni hanno riguardato il rispetto dell'orario settimanale di lavoro contrattualmente previsto (massimo 44 ore), del salario orario minimo (minimo 19 franchi) e di altri obblighi previsti dal diritto del lavoro.

Nel periodo in esame, la Posta ha adempiuto pienamente le prescrizioni della legislazione postale. L'elevata qualità del servizio universale è stata dimostrata dalla puntualità del recapito di lettere e pacchi. La Posta soddisfa anche gli altri criteri di qualità, come la raggiungibilità dei punti di accesso e il criterio di densità.

Dall'entrata in vigore della nuova legislazione postale nel 2012, gli uffici e le agenzie postali sono designati come punti di accesso con servizio. Alla fine del 2024, la Posta disponeva di una rete di 765 uffici postali gestiti in proprio e 1230 agenzie postali per un totale di 1995 punti di accesso con servizio. Come l'anno precedente, sia il numero di uffici postali sia quello delle agenzie è diminuito.

Nel periodo in esame, la Posta non ha comunicato a nessun Comune il trasferimento di un ufficio o di un'agenzia postale. La riduzione delle decisioni di apertura e delle segnalazioni alla PostCom negli ultimi anni è legata alla strategia della Posta di stabilizzare la rete di uffici postali gestiti direttamente intorno a quota 800 nel periodo 2021-2024.

La Posta intende mantenere l'attuale strategia («Posta di domani») e, oltre ai servizi postali tradizionali e ai servizi finanziari, continuare a investire anche nei settori digitali. Nonostante il calo dei volumi nel segmento tradizionale della posta, i servizi logistici continuano a contribuire in modo rilevante al risultato del gruppo. L'autofinanziamento del servizio universale è garantito nel medio termine.



# Le cifre in sintesi

## Evoluzione del fatturato

in miliardi di franchi	2023	2024	Variazione
<b>Mercato postale complessivo</b>	4.122	4.269	3.6%
<b>Invii postali nell'ambito del servizio universale: Posta e operatori privati</b> (pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e riviste in consegna diurna, nazionali e transfrontalieri)	3.239	3.336	3.0%
<b>Servizio universale fornito dalla Posta</b> (ai sensi dell'art. 29 OPO)	2.666	2.699	1.2%

## Evoluzione dei volumi

in miliardi di invii	2023	2024	Variazione
<b>Mercato postale complessivo</b> (pacchi fino a 30 kg, servizi espresso e corriere, lettere fino a 2 kg, giornali e riviste in consegna diurna e mattutina, nazionali e transfrontalieri)	2.733	2.607	-4.6%
<b>Invii postali nell'ambito del servizio universale: Posta e operatori privati</b> (pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e riviste in consegna diurna, nazionali e transfrontalieri)	2.539	2.410	-5.1%
<b>Servizio universale fornito dalla Posta</b> (pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e riviste in consegna diurna, nazionali e transfrontalieri)	2.119	1.992	-6.0%



# Servizio universale

**Nel 2024 la Posta ha adempiuto pienamente alle prescrizioni della legislazione postale. L'elevata qualità del servizio universale è stata dimostrata dalla puntualità del recapito di lettere e pacchi. La Posta soddisfa anche gli altri criteri di qualità, come la raggiungibilità dei punti di accesso e il criterio di densità.**

## Portata del servizio universale postale

La legge sulle poste 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 postale comprende l'accettazione, il trasporto e la consegna di lettere fino a 1 kg e di pacchi fino a 20 kg, sia in Svizzera sia all'estero, nonché di giornali e riviste in abbonamento. Per le lettere e i pacchi destinati al territorio nazionale, la Posta è tenuta a offrire due velocità di recapito, mentre per quelli destinati all'estero ne è prevista solo una. Sono considerate lettere le spedizioni postali con uno spessore massimo di 2 cm. Gli invii più spessi di 2 cm sono considerati pacchi. Questa distinzione si applica tuttavia solo agli invii nazionali; per quelle internazionali valgono dimensioni diverse, stabilite dalla Convenzione postale universale.

Altri servizi compresi nel servizio universale sono la conferma di ricezione e il rinvio, nonché la rispedizione o la spedizione a un indirizzo diverso e il fermo posta degli invii da recapitare.

## 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

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 2024 la Posta ha apportato le modifiche di seguito illustrate alle prestazioni del servizio universale:

La Posta ha aumentato il limite massimo di peso del prodotto «lettera midi» da 250 g a 500 g. I pacchi destinati all'estero (PostPac International) sono ora offerti in un'unica velocità di recapito, sia per la clientela privata sia per quella commerciale. Per quanto riguarda le lettere destinate all'estero, la Posta aveva già effettuato nel 2022 il passaggio a una sola velocità (Priority).

La PostCom ha approvato le prestazioni assegnate al servizio universale per il 2024 con decisione dell'11 dicembre 2023. L'elenco è disponibile sul sito Internet della PostCom all'indirizzo [www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni](http://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni).

Altri requisiti che la Posta è tenuta a rispettare nell'ambito del servizio universale riguardano il rispetto degli standard di qualità (tempi di recapito e raggiungibilità) nonché l'obbligo di distribuzione a domicilio:

- **Tempi di recapito per invii singoli sul territorio nazionale:** il 97 per cento delle lettere deve essere distribuito il giorno feriale successivo o, al più tardi, entro tre giorni feriali dalla spedizione. Per quanto riguarda i pacchi, il 95 per cento deve essere distribuito il giorno lavorativo successivo o entro tre giorni feriali dalla spedizione. Dal 2022, inoltre, i quotidiani in abbonamento devono essere distribuiti, di norma, entro le ore 12:30 a tutte le economie domestiche, qualora in una determinata regione non sia previsto il recapito mattutino. Questo requisito deve essere rispettato nel 95 per cento dei casi. La PostCom approva i metodi di misurazione e verifica i risultati delle misurazioni di qualità.
- **Raggiungibilità:** la Posta è tenuta a gestire una rete capillare di uffici postali e agenzie postali su tutto il territorio nazionale. In particolare, 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 entro 20 minuti. Se la Posta offre un servizio a domicilio, questo arco di tempo è di 30 minuti. La PostCom approva i metodi di misurazione e verifica i risultati delle misurazioni di raggiungibilità. La Posta deve inoltre mettere a disposizione un numero sufficiente di cassette postali pubbliche, almeno una per località.
- In caso di **chiusura o trasferimento di un ufficio o di un'agenzia postale**, l'autorità del Comune interessato può rivolgersi alla PostCom se non è d'accordo con la decisione della Posta. La PostCom conduce una procedura di conciliazione e formula una raccomandazione.
- **Distribuzione a domicilio:** lettere e pacchi devono essere distribuiti almeno cinque giorni alla settimana, mentre i quotidiani in abbonamento devono essere recapitati sei giorni alla settimana. La distribuzione a domicilio è garantita in tutti gli insediamenti abitati tutto l'anno. Dal 2021, inoltre, la Posta è generalmente tenuta a effettuare la distribuzione a domicilio in tutte le abitazioni occupate tutto l'anno, salvo le eccezioni definite dall'OPO. In caso di controversie, la PostCom verifica se sussista l'obbligo di distribuzione a domicilio da parte della Posta emanando una decisione impugnabile.

I risultati per il 2024 sono illustrati in dettaglio qui di seguito.

## Qualità della distribuzione

### Risultati della misurazione dei tempi di consegna 2024 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 consegna<sup>1</sup>.

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

<sup>1</sup> Art. 32 cpv. 1 lett. a OPO

<sup>2</sup> Art. 32 cpv. 2 OPO

#### Lettere nazionali

Prodotto	Requisito di legge	Risultato 2024	Risultato 2023
Lettere I+1	97%	<b>97.40%</b>	97.30%
Lettere I+3	97%	<b>99.10%</b>	99.50%

«I» indica il «giorno di impostazione» e il numero rappresenta il numero di giorni feriali previsti per l'elaborazione, conformemente a quanto stabilito dall'OPO. Sono considerati giorni feriali i giorni dal lunedì al venerdì (cfr. art. 29 cpv. 7 OPO).

Per il 2024, il requisito relativo ai tempi di consegna per le lettere I+1 è stato adempiuto al 97,40 per cento. Rispetto all'anno precedente, la Posta è riuscita a migliorare leggermente questo risultato. Mentre per le lettere I+3, la Posta ha superato nettamente i requisiti normativi, con un valore misurato pari al 99,10 per cento. Tuttavia, rispetto all'anno precedente, il risultato è stato leggermente inferiore.

### Risultati della misurazione dei tempi di consegna 2024 per la posta-pacchi

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

#### Pacchi nazionali

Prodotto	Requisito di legge	Risultato 2024	Risultato 2023
Pacchi I+1	95%	<b>96.20%</b>	95.70%
Pacchi I+3	95%	<b>99.60%</b>	99.60%

«I» indica il «giorno di impostazione» e il numero rappresenta il numero di giorni feriali previsti per l'elaborazione, conformemente a quanto stabilito dall'OPO. Sono considerati giorni feriali i giorni dal lunedì al venerdì (cfr. art. 29 cpv. 7 OPO).

Per i pacchi I+1 il requisito relativo ai tempi di consegna è stato superato, con un valore del 96,20 per cento. Rispetto all'anno precedente, il risultato è nettamente migliorato. 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. Questo risultato è identico a quello dell'anno precedente.

### Metodi di misurazione dei tempi di consegna per lettere e pacchi

L'OPO stabilisce che i metodi di misurazione devono essere scientificamente riconosciuti e certificati da un organo indipendente. Inoltre, devono basarsi su standard internazionali di qualità e tenere conto dello stato della tecnica<sup>2</sup>. La

misurazione dei tempi di consegna della posta-lettere è disciplinata dalle norme EN 13850<sup>3</sup> e EN 14508<sup>4</sup>. Per la misurazione dei tempi di consegna della posta-pacchi, per determinare i casi di forza maggiore si fa riferimento alla norma EN 13850.

I metodi di misurazione per le lettere così come quelli per i pacchi soddisfano pienamente i requisiti dell'OPO. Tuttavia, si distinguono in modo sostanziale: 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.

---

<sup>3</sup> Servizi postali – Qualità del servizio – Misurazione del tempo di transito dei servizi «end-to-end» per ogni singolo oggetto di posta prioritaria e di prima classe

<sup>4</sup> Servizi postali – Qualità del servizio – Misurazione del tempo di transito dei servizi «end-to-end» per ogni singolo oggetto di posta non prioritaria e di seconda classe

<sup>5</sup> Cfr. norma EN 13850, capitolo 5.2.2

### **Considerazione degli eventi di forza maggiore nella misurazione dei tempi di consegna di lettere e pacchi e nella misurazione della qualità della distribuzione dei quotidiani in abbonamento**

Per poter essere classificato come forza maggiore, secondo la norma EN 13850 un evento deve soddisfare i criteri di seguito riportati<sup>5</sup>. L'evento:

- non dev'essere causato da un operatore coinvolto nel trasporto e/o da un suo subappaltatore;
- deve essere imprevedibile;
- deve essere inevitabile per l'operatore;
- deve costituire un evento 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 EN 13850, la PostCom ha riconosciuto che alcuni eventi verificatisi nel corso dell'anno 2024 dovevano essere classificati come forza maggiore. Tali eventi hanno avuto ripercussioni sia sulla misurazione dei tempi di consegna delle lettere e dei pacchi sia sulla misurazione della distribuzione dei quotidiani. Le spedizioni interessate sono state escluse dalla misurazione nelle regioni coinvolte.

Nella misurazione dei tempi di consegna delle lettere, queste ultime sono state escluse dalla misurazione in occasione di quattro eventi.

#### **Lettere**

---

<b>30 aprile 2024</b>	Esclusione per forza maggiore a causa di un temporale. Il temporale ha interessato la regione di Essert-Pittet e Chavornay, provocando un'interruzione del trasporto ferroviario e ritardi nel traffico tra i centri.
<b>12-13 agosto 2024</b>	Esclusione per forza maggiore a causa di un evento meteorologico estremo. La località di Brienz, nell'Oberland bernese, è stata colpita da forti intemperie. A seguito del temporale, il centro di distribuzione di Brienz è stato allagato. Anche l'accesso a Grindelwald è stato possibile solo in misura limitata. Questo ha comportato ritardi nella distribuzione degli invii nelle zone interessate.
<b>20 agosto 2024</b>	Esclusione per forza maggiore a causa di un incendio di grandi proporzioni. L'incendio, divampato in prossimità dei binari nei pressi di Ependes, ha causato forti ritardi nel traffico tra i centri.
<b>21 novembre 2024</b>	Esclusione per forza maggiore a causa di forti nevicate. Le nevicate hanno avuto un impatto significativo sulle infrastrutture di trasporto in tutta la Svizzera.

---

Nella misurazione dei tempi di consegna dei pacchi e nella misurazione della qualità della distribuzione dei quotidiani in abbonamento, le spedizioni sono state escluse dalla misurazione a causa di un evento.

### **Pacchi e quotidiani in abbonamento**

**21 novembre 2024**

Esclusione per forza maggiore a causa di forti nevicate. Le nevicate hanno avuto un impatto significativo sulle infrastrutture di trasporto in tutta la Svizzera.

<sup>6</sup> Cfr. art. 14 cpv. 3 LPO

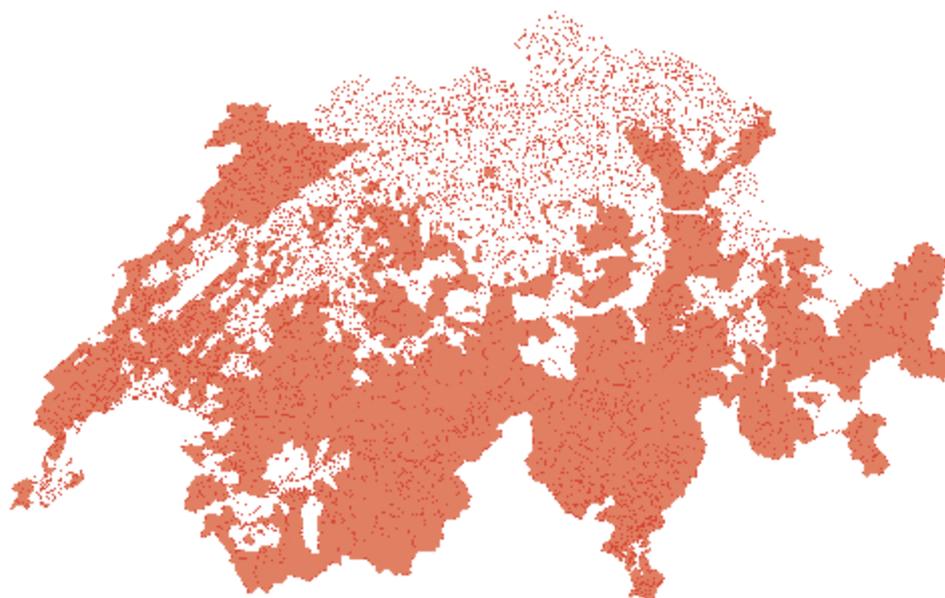
<sup>7</sup> Cfr. decisione 10/2021 relativa all'approvazione della metodologia per la misurazione della qualità nella distribuzione diurna dei quotidiani in abbonamento nelle regioni prive di recapito mattutino (in lingua tedesca).

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 EN 13850.

### **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 utilizzato per misurare questo requisito di qualità si basa su conteggi a campione effettuati dal personale di distribuzione 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. Il requisito deve essere rispettato in almeno il 95 per cento dei casi nelle regioni interessate e osservato su base annuale a livello nazionale. I giorni di recapito devono essere sei<sup>6</sup>. Il metodo di misurazione utilizzato è certificato ed è stato autorizzato dalla PostCom<sup>7</sup>.

La cartina seguente mostra una panoramica delle zone prive di recapito mattutino all'inizio del 2024, in cui vige l'orario limite delle 12.30. Queste zone sono indicate in blu sulla cartina.



Rispetto all'anno precedente, nel rilevamento per il 2024 è stato considerato un numero leggermente maggiore di regioni prive di recapito mattutino (situazione all'inizio del 2024). Nel corso del 2024 si sono inoltre verificate ulteriori modifiche, con il passaggio di regioni con recapito mattutino a regioni senza recapito mattutino. Anche queste variazioni sono state incluse nella misurazione.

Per il 2024 la Posta ha presentato un rapporto di verifica per la misurazione della qualità di recapito dei quotidiani in abbonamento:

### Qualità del recapito dei quotidiani

Prodotto	Requisito di legge	2024	2023	2022
<b>Quotidiani I+0 consegnati entro le 12.30 (territorio nazionale)</b>	<b>95%</b>	<b>97.8%</b>	98.5%	98.8%

<sup>8</sup> Art. 31a cpv. 1 OPO

<sup>9</sup> ERGP PL II (24) 9 – ERGP report on QoS, consumer protection and complaint handling, 05.02.2025

<sup>10</sup> Ad esempio, l'Austria ha i seguenti requisiti per quanto riguarda le lettere con recapito prioritario: D+1=95 %, D+2=98 %, D+4=100 %

La PostCom ha esaminato il risultato constatando che la prescrizione legale del 95 per cento<sup>8</sup> è stata più che adempiuta, con un valore annuo del 97,8 per cento conseguito in tutta la Svizzera. Rispetto all'anno precedente, il valore è ulteriormente diminuito poiché la misurazione comprendeva più zone prive di recapito mattutino.

Il valore elevato della qualità dimostra che i quotidiani vengono recapitati dalla Posta con un grado di affidabilità molto alto entro le 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 stampati in un'ottica di politica statale e democratica è quindi 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, in seguito alla sua attrattiva decrescente. È quindi probabile che i requisiti di qualità per la distribuzione giornaliera vengano 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 dovrà applicare 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.

### Confronti internazionali

Rispetto ad altri Paesi, i requisiti di qualità attualmente in vigore in Svizzera per quanto riguarda i tempi di recapito sono molto elevati. Secondo uno studio sulla qualità condotto dai regolatori europei (ERGP), il requisito per i recapiti prioritari (E+1) varia tra l'80 e il 95 per cento<sup>9</sup>. I risultati effettivamente raggiunti (disponibili per l'anno 2023) mostrano variazioni ben più marcate rispetto ai requisiti: mentre Paesi come la Slovenia (96,60 %) e l'Austria (96,00 %) sono riusciti a rispettare l'alto standard del 95 per cento, la Polonia (48,30 %) e la Serbia (39,07 %) hanno registrato valori molto bassi. Nel complesso, si è osservato un leggero miglioramento della qualità media europea delle lettere con recapito prioritario (E+1), passata dal 79,62 per cento all'81,00 per cento nel 2023.

Oltre alla consegna entro il giorno lavorativo successivo (I+1), in molti Paesi sono previste anche soglie più lunghe per l'inoltro prioritario (da I+2 a I+6)<sup>10</sup>. Queste tempistiche prolungate offrono alle aziende postali tradizionali una maggiore flessibilità nella distribuzione, in particolare in presenza di volumi elevati di invii nei periodi festivi.

In diversi Paesi europei, per motivi di costo e a causa del forte calo dei volumi di lettere, la frequenza di distribuzione nelle aree periferiche è stata progressivamente ridotta negli ultimi anni e/o è stata introdotta una distribuzione alternata (ad esempio in Italia, Norvegia, Svezia ecc.). Attualmente è in corso un dibattito attivo – o è già stata decisa – la riduzione dei requisiti vigenti per i recapiti prioritari in Paesi come il Portogallo, la Repubblica Ceca e il Regno Unito. A livello europeo, in molti Paesi si sta attualmente attuando una riduzione del servizio universale.

---

<sup>11</sup> PMR 2024 Measuring user experience of parcel delivery to residential addresses, pagine 25-28

<sup>12</sup> ERGP (24) 7 ERGP vulnerable users report – Final (1).pdf, 29.11.2024

<sup>13</sup> EU publications Prospective study on the future of the postal sector, final report, 2024

<sup>14</sup> Cfr. § 13 della legge postale tedesca (PostG) – norma specifica

<sup>15</sup> Lov om ændring af postloven, lov om Post Danmark A/S og lov om Det Centrale Personregister (Rammer for den fremtidige postbefordring) sowie Cullen: Modernisation of the postal universal service: is Denmark a precedent or an outlier?

### **Attenzione agli utenti dei servizi postali svantaggiati e vulnerabili**

Oltre alla riduzione dell'offerta del servizio universale, a livello europeo cresce l'attenzione normativa nei confronti delle esigenze degli utenti dei servizi postali. In particolare, stanno assumendo sempre maggiore rilievo le esigenze delle persone svantaggiate e vulnerabili. Ad esempio, nel Regno Unito è stato pubblicato uno studio sulla soddisfazione della clientela in merito al recapito a domicilio. Secondo lo studio, le persone con disabilità risultano colpite in misura sproporzionata dai problemi di recapito<sup>11</sup>. Tra le criticità segnalate figura, ad esempio, il tempo limitato concesso a queste persone per rispondere al campanello del postino.

Un rapporto esaustivo sugli utenti vulnerabili dei servizi postali è stato inoltre pubblicato dai regolatori europei (ERGP)<sup>12</sup>. Secondo quanto riportato, le legislazioni postali europee non prevedono una definizione uniforme del concetto di vulnerabilità; tuttavia, le persone con disabilità sono considerate particolarmente vulnerabili. Anche le persone che vivono in aree periferiche, gli anziani più in là con gli anni e le persone con scarse competenze digitali sono considerate utenti vulnerabili. Tutti questi gruppi condividono il fatto di dipendere in modo particolare dal recapito tradizionale della posta fino alla porta di casa.

La Commissione europea ha inoltre pubblicato uno studio prospettico sul settore postale, con scenari futuri fino al 2040<sup>13</sup>. Secondo tale studio, è probabile che gli Stati membri dell'UE introducano ulteriori adeguamenti al servizio universale, sempre più condizionati dalla digitalizzazione e dalla crescente pressione sui costi. Sempre secondo lo studio, si presume inoltre che gli utenti vulnerabili – le cui esigenze si evolvono spesso più lentamente rispetto a quelle degli utenti tipici di una società mobile e digitale – debbano essere tutelati. Per questo motivo, secondo lo studio è giustificato porre una maggiore attenzione su questi utenti, al fine di garantire loro un'offerta minima di servizi postali universali anche in futuro.

In Germania, a metà 2024 è entrata in vigore la legge sulla modernizzazione del diritto postale. Secondo questa normativa, è possibile che gli invii vengano recapitati presso stazioni automatizzate neutrali rispetto al fornitore. Ciò è tuttavia consentito solo a condizione che i destinatari possano opporsi qualora l'accesso non sia privo di barriere o non sia fruibile senza strumenti tecnici (ad esempio solo tramite smartphone)<sup>14</sup>. Queste condizioni mirano a garantire che l'automazione delle infrastrutture postali non avvenga a discapito delle persone con disabilità o di chi non utilizza uno smartphone.

In Danimarca, la legislazione postale è stata modificata con effetto dal 1° gennaio 2024 e la designazione di un fornitore del servizio universale è stata abolita<sup>15</sup>. Restano garantiti solo tre servizi, affidati tramite bandi pubblici del governo: i servizi postali gratuiti per persone non vedenti, la posta internazionale e i servizi postali per le isole. A seguito della procedura di gara, il fornitore «Dao» si è aggiudicato il servizio postale per i non vedenti, mentre PostNord ha assunto il recapito della posta internazionale e dei servizi per le isole, ma solo fino alla fine del 2025. Nella primavera del 2025, PostNord ha annunciato che interromperà il trattamento delle lettere dopo

il 30 dicembre 2025<sup>16</sup>. L'azienda ha motivato questa decisione con il persistente calo del volume delle lettere in Danimarca e ha dichiarato di voler concentrare in futuro la propria attività sulla consegna dei pacchi. Di conseguenza, dopo il 2025, le lettere in Danimarca potranno essere inviate esclusivamente tramite il fornitore postale alternativo «Dao» oppure i clienti dovranno optare per il servizio pacchi di PostNord. Resta al momento incerto se si presenteranno ulteriori possibilità per l'invio di lettere.

## **Raggiungibilità e criterio di densità dei punti di accesso serviti**

---

<sup>16</sup> PostNord will deliver its final letter at the end of 2025 | PostNord, 06.03.2025

### **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).

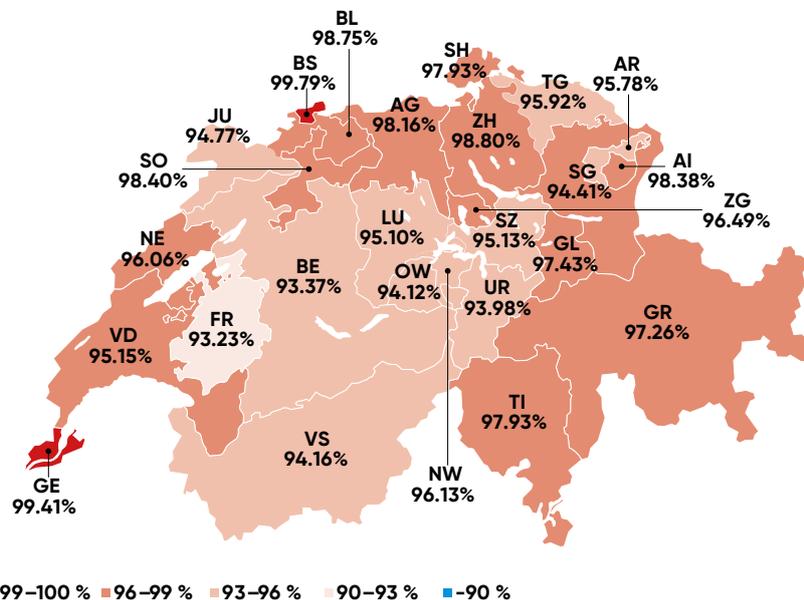
I valori cantonali relativi alla raggiungibilità di uffici e agenzie postali vengono rilevati annualmente con il metodo di calcolo «routing» e si basano sui dati degli orari del trasporto pubblico. Per tenere conto dei giorni festivi e delle vacanze scolastiche, nonché del cambio d'orario, come data di riferimento per la misurazione della raggiungibilità è stato scelto un «giorno tipo» (giovedì 9 gennaio 2025).

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. Nel calcolo dei valori di raggiungibilità per il 2024 è stato incluso il sistema di bus a chiamata del Cantone Appenzello Interno.

### **La Posta ha soddisfatto i requisiti di raggiungibilità**

La PostCom ha verificato i risultati del calcolo della raggiungibilità. Nel 2024 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, compresi quelli in cui le regioni sono meno ben servite dai trasporti pubblici, hanno fatto registrare un valore superiore al 90 per cento. A registrare i valori più elevati di raggiungibilità sono stati di nuovo i Cantoni di Basilea Città (99,79 %), Ginevra (99,41 %) e Zurigo (98,80 %), come nell'anno precedente, quelli più bassi i Cantoni di Friburgo (93,23 %), Berna (93,37 %) e Uri (93,98 %).

A livello nazionale il valore annuo risulta pari al 96,73 per cento, comprensivo del servizio a domicilio. Il dato è leggermente superiore a quello dell'anno precedente (96,68 %) e ciò è dovuto principalmente all'ampliamento delle aree coperte dal servizio a domicilio. Anche le variazioni nella popolazione, nella rete stradale e nei dati sugli orari del trasporto pubblico influenzano questo calcolo.



**Tabella: Raggiungibilità degli uffici postali e delle agenzie**

Raggiungibilità (a piedi o con i mezzi pubblici) in percentuale della popolazione per Cantone	Raggiungibilità ≤ 20 minuti; se servizio a domicilio ≤ 30 minuti	
	2023	2024
Valore obiettivo	90%	90%
AG	98.21%	98.16%
AI [1]	98.35%	98.38%
AR	95.67%	95.78%
BE	93.15%	93.37%
BL	98.65%	98.75%
BS	99.79%	99.79%
FR	92.92%	93.23%
GE	99.39%	99.41%
GL	97.28%	97.43%
GR	97.27%	97.26%
JU	94.77%	94.77%
LU	94.79%	95.10%
NE	96.21%	96.06%
NW	95.92%	96.13%
OW	94.02%	94.12%
SG	96.22%	96.41%
SH	98.46%	97.93%
SO	98.42%	98.40%
SZ	95.10%	95.13%
TG	95.79%	95.92%
TI	98.03%	97.93%
UR	93.74%	93.98%
VD	96.32%	96.15%
VS	94.19%	94.16%
ZG	96.34%	96.49%
ZH	98.79%	98.80%
<b>Nazionale</b>	<b>96.68%</b>	<b>96.73%</b>

(1) Incluso bus a chiamata

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 30 minuti).

### **Criterio di densità**

Nelle regioni urbane e negli agglomerati definiti secondo la statistica federale deve essere garantito almeno un punto di accesso con servizio. Ogni volta che è superata la soglia di 15 000 abitanti o impiegati, 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 2024: i criteri dell'OPO risultano rispettati nella totalità degli 83 agglomerati e regioni urbane<sup>17</sup>.

In 14 agglomerati o città, il criterio minimo relativo ai punti di accesso è rispettato esattamente. Tutti gli altri agglomerati o città vantano una copertura superiore al minimo richiesto. La maggiore copertura in eccesso si registra nel Cantone di Zurigo.

### **Regioni di pianificazione**

Per il 2024 la Posta ha confermato che in ognuna delle regioni di pianificazione vi era almeno un ufficio postale, adempiendo così alle 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 con tutti i Cantoni.

### **Mappa interattiva in Internet**

La Posta è tenuta a mettere a disposizione su Internet un sistema interattivo con mappa che fornisca informazioni complete sui diversi punti di accesso, la loro offerta e gli orari di apertura, nel rispetto dei requisiti di accessibilità per le persone con disabilità visive. Questo sistema viene continuamente aggiornato e può essere richiamato al seguente link: <https://places.post.ch/>.

## **Chiusura e trasformazione di uffici e agenzie postali**

Nel periodo in esame, la Posta ha raggiunto soluzioni consensuali con le autorità comunali competenti per 49 sedi. In cinque casi si è trattato della trasformazione di uffici postali in agenzie postali, in quattro casi del trasferimento di uffici postali in un'altra sede. 36 procedimenti hanno riguardato agenzie postali: oltre a 14 cambi di sede, 17 agenzie sono state chiuse e sostituite con un servizio a domicilio. Inoltre, cinque agenzie postali sono state chiuse senza essere sostituite. In quattro casi, la Posta è riuscita ad aprire un'agenzia postale in una zona precedentemente servita con il servizio a domicilio. Il servizio a domicilio è dunque stato revocato.

Nel periodo in esame, la Posta non ha comunicato a nessun Comune il trasferimento di un ufficio o di un'agenzia postale. Ciononostante, due autorità comunali hanno presentato una segnalazione alla PostCom: una riguardava l'ufficio postale di Perly e una l'agenzia postale Morges 2 La Gottaz (cfr. le spiegazioni riportate di seguito).

La riduzione delle decisioni di apertura e delle segnalazioni alla PostCom negli ultimi anni è legata alla strategia della Posta di stabilizzare la rete di uffici postali gestiti direttamente intorno a quota 800 nel periodo 2021-2024.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Convenzione tra Comuni e la Posta	101	115	127	104	134	83	89	98	66	57	49
Casi presentati alla commissione	7	11	30	19	22	34	13	9	0	1	2
Trattati nell'anno in esame: risultato	4	12	20	24	18	18	24	23	2	1	3
Raccomandazione favorevole	3	10	16	19	17	18	21	21	1		1
Raccomandazione negativa	-	2	2	1	1	-	3	1	-		2
Rinvio per ulteriori accertamenti	1	-	2	4	-	-	-	-	-		-
Altri tipi di evasione	-	1	1	-	2	1	-	1	1	1	-
Richieste d'esame pendenti presso PostCom	4	2	13	11	12	27	16	2	0	1	0

### Chiusura delle agenzie postali Hellbühl e Morges 2 La Gottaz

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. Ai sensi dell'articolo 34 cpv. 1 OPO, almeno sei mesi prima di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia postale, la Posta deve avviare un dialogo con le autorità dei Comuni interessati e adoperarsi per trovare una soluzione di comune accordo. Prima che venga notificata la raccomandazione della PostCom, la Posta non può chiudere né trasferire l'ufficio o l'agenzia postale (art. 34 cpv. 8 OPO). La Posta stipula tuttavia con i partner delle agenzie un termine contrattuale di disdetta pari a sei mesi. Per questo motivo, non può garantire il rispetto dei requisiti stabiliti nell'OPO in materia di chiusura e trasferimento di agenzie postali. Questo è emerso alla fine del 2023/inizio 2024 nel caso dell'agenzia postale di Hellbühl, nel Comune di Neuenkirch (LU), quando la Posta ha chiuso l'agenzia in questione prima che fosse rilasciata la raccomandazione della PostCom, in violazione della disposizione sopra citata (cfr. pag. 25 segg. del Rapporto di attività 2023 e le raccomandazioni del 7 dicembre 2023 e del 1° febbraio 2024 relative all'agenzia postale Hellbühl).

Un altro caso risale al 2024 e riguarda l'agenzia postale Morges 2 La Gottaz: dopo la disdetta del contratto di agenzia da parte del partner contrattuale nel gennaio 2024, la Posta ha avviato un dialogo con il Comune di Morges. Tuttavia, la ricerca di un nuovo partner d'agenzia non ha avuto successo. Non è stato possibile trovare una soluzione consensuale per la chiusura dell'agenzia postale in questione, né per la sua sostituzione con un servizio My Post Service o con un eventuale sportello automatico My Post 24. Ciononostante, la Posta non ha comunicato al Comune di Morges alcuna decisione in merito all'intenzione di chiudere l'agenzia postale, nonostante la chiusura fosse imminente. La comunicazione formale della decisione è condizione necessaria affinché l'autorità comunale possa rivolgersi alla PostCom per ottenere una raccomandazione (art. 34 cpv. 3 OPO).

Il 28 maggio 2024, il Comune di Morges ha comunque presentato una richiesta alla PostCom, chiedendo che fosse raccomandato alla Posta di continuare a gestire un'agenzia postale nel quartiere La Gottaz. Nonostante l'assenza di una notificazione, la PostCom ha deciso di entrare nel merito della richiesta e di emanare una raccomandazione, poiché la chiusura dell'agenzia postale Morges 2 La Gottaz era prevista per il 31 luglio 2024 ed era, de facto già stata decisa alla fine di gennaio 2024 a seguito della disdetta del contratto d'agenzia. Solo accogliendo la richiesta e formulando una raccomandazione è stato possibile salvaguardare i diritti procedurali del Comune di Morges (raccomandazione 3/2024 del 13 giugno 2024).

La PostCom ha raccomandato alla Posta di cercare un accordo con il Comune della città di Morges e di impegnarsi attivamente per trovare una soluzione che consenta di istituire un'agenzia postale nel quartiere La Gottaz. Ha inoltre raccomandato alla Posta di mantenere operativa l'agenzia postale Morges 2 La Gottaz per tutta la durata del dialogo, conformemente all'articolo 34 cpv. 8 OPO, e di pianificare in futuro le chiusure e i trasferimenti delle agenzie postali in modo da poter rispettare i requisiti dell'articolo 34 OPO anche per le agenzie.

Finora non è stata trovata alcuna soluzione consensuale tra la Posta e le autorità comunali, né si è presentata alcuna opportunità concreta per aprire una nuova agenzia postale nel quartiere. Ciononostante, la Posta non ha ancora comunicato al Comune di Morges alcuna decisione formale in merito alla chiusura dell'agenzia postale Morges 2 La Gottaz, benché quest'ultima risulti chiusa dal 31 luglio 2024. La PostCom non dispone di alcun mezzo legale per sanzionare questa evidente violazione dell'articolo 34 OPO da parte della Posta.

### **Domanda di riesame del Comune di Perly-Certoux**

Il 29 aprile 2022, il Comune di Perly-Certoux ha presentato alla PostCom una domanda di riesame relativa alla raccomandazione n. 6/2021 della PostCom, del 6 maggio 2021, concernente l'ufficio postale di Perly. Conformemente alla prassi, la PostCom non è entrata nel merito della domanda di riesame del Comune (decisione n. 2/2024 del 13 giugno 2024).

### **Accesso per disabili a uffici e agenzie postali**

Secondo la legislazione postale, i servizi postali devono essere offerti in modo tale che le persone con disabilità possano fruirne, sotto il profilo qualitativo, quantitativo ed economico, a condizioni comparabili a quelle delle persone senza disabilità. In particolare, i punti di accesso devono rispondere alle esigenze delle persone con disabilità sensoriali (ad es. disabilità visive o uditive) o motorie (ad esempio 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;
- configurazione dell'ingresso senza barriere;
- sportelli senza barriere (solo per uffici postali).

Nell'anno in esame sono stati ristrutturati o costruiti ex novo 40 uffici postali, tutti dotati di accessi e ingressi privi di barriere architettoniche. In una parte significativa delle ristrutturazioni e nuove costruzioni è stata attuata anche la realizzazione di sportelli senza barriere. Solo in poche sedi, la ristrutturazione ha riguardato esclusivamente l'ingresso, senza interventi nell'area dello sportello.

28 agenzie postali sono state ristrutturate o costruite ex novo. Tra queste, tre agenzie non dispongono di un accesso senza barriere e, in una di esse, neppure l'ingresso è accessibile. Le ragioni sono riconducibili all'impossibilità di intervenire sull'edificio, alla mancanza di misure edilizie pianificate o al fatto che la sede sia una soluzione provvisoria. Nei primi due casi è stato installato un cartello informativo con campanello, mentre per la terza agenzia è prevista una nuova costruzione entro la fine del 2026. Nelle restanti agenzie postali, l'accesso e l'ingresso senza barriere sono garantiti.

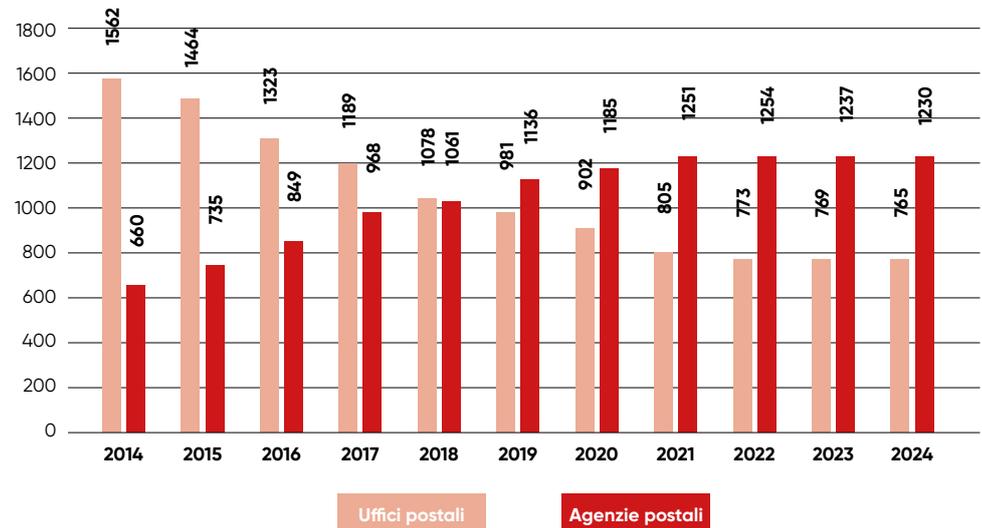
<sup>18</sup> I fatti più rilevanti sull'evoluzione della rete postale, 19.10.2024

### Verifica dei punti di accesso presidiati 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 2024 la Posta disponeva di una rete di 765 uffici postali gestiti in proprio e 1'230 agenzie, per un totale di 1'995 punti di accesso con servizio. Come l'anno precedente, sia il numero di uffici postali sia quello delle agenzie è diminuito. Complessivamente, alla fine del 2024 si è registrata una diminuzione di 11 punti di accesso con servizio (anno precedente: -21).

Secondo la strategia «La Posta di domani», la Posta intende mantenere anche nel periodo 2025-2028 una rete di circa 2'000 punti di accesso con servizio. Entro il 2028, la rete sarà composta da approssimativamente 600 uffici postali e 1'400 agenzie gestiti in proprio. Questi punti di accesso saranno inoltre integrati con il servizio a domicilio. Attraverso questa rete, la Posta intende continuare a garantire il servizio universale<sup>18</sup>.

### Evoluzione dei punti di accesso con servizio dal 2014 al 2024



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 2024, gli uffici postali costituiscono ancora una quota del 38 per cento di tutti i punti di accesso con servizio, una cifra rimasta invariata rispetto all'anno precedente, mentre nel 2014 rappresentavano ben il 70 per cento.

Punti di accesso con servizio	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Δ
Uffici postali	1562	1464	1323	1189	1078	981	902	805	773	769	765	-4
Agenzie postali	660	735	849	968	1061	1136	1185	1251	1254	1237	1230	-7
<b>Totale uffici e agenzie postali</b>	<b>2222</b>	<b>2199</b>	<b>2172</b>	<b>2157</b>	<b>2139</b>	<b>2117</b>	<b>2087</b>	<b>2056</b>	<b>2027</b>	<b>2006</b>	<b>1995</b>	<b>-11</b>
Differenza rispetto all'anno precedente	-15	-23	-27	-15	-18	-22	-30	-31	-29	-21	-11	
Quota di uffici postali sul totale	70%	67%	61%	55%	50%	46%	43%	39%	38%	38%	38%	

La Posta ha giustificato la riduzione di quattro uffici postali con la loro trasformazione in agenzie postali. Per quanto riguarda le agenzie postali, il calo è riconducibile da un lato alla conversione in servizio a domicilio e, dall'altro, a chiusure senza sostituzione. In questi casi, le chiusure senza sostituzione sono state causate da disdette da parte dei partner o dalla cessazione dell'attività. Nel 2024, la Posta ha inoltre aperto nuove agenzie in quattro località.

Da diversi anni, la Posta trasforma alcuni uffici postali selezionati in centri regionali di servizi, stipulando a tal fine partnership strategiche (con banche, assicurazioni, autorità e operatori sanitari). La Posta intende continuare a svilupparsi in questo ambito, creando una rete di servizi facilmente accessibile e radicata a livello locale. I formati operativi e la rete saranno ulteriormente modernizzati secondo la pianificazione della Posta. Anche elementi remoti<sup>19</sup> e soluzioni in modalità self-service contribuiranno a questo sviluppo.

<sup>19</sup> Consulenza basata su video

### Servizio a domicilio

A fine 2024 il numero di zone con servizio a domicilio è salito a quota 1'911, ossia 13 in più rispetto all'anno precedente. L'incremento è il risultato della chiusura di agenzie postali, sostituite dal servizio a domicilio come soluzione alternativa.

Anche il numero di economie domestiche in Svizzera che beneficiano di questo servizio è leggermente aumentato, raggiungendo le 517'286 unità. In percentuale, si tratta dell'11,2 per cento di tutte le economie domestiche nazionali. Questa quota è in crescita da anni, anche se in modo lento ma costante (nel 2019 era pari all'8,9 %, nel 2024: 10,9 %). Tuttavia, anche il numero complessivo di economie domestiche in Svizzera è in aumento: alla fine del 2024 se ne contavano 4'635'969, pari a una crescita dell'1,1 per cento rispetto all'anno precedente.

Per la prima volta è diminuito anche il numero di economie domestiche prive di servizio a domicilio, pur trovandosi in zone coperte da tale servizio: nel 2024 si contavano 2'912 economie domestiche (2023: 2'918 economie domestiche). 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 gli uffici postali gestiti in proprio, le agenzie e il servizio a domicilio sono essenziali per la rete postale.

Servizio a domicilio	2022	2023	2024	Δ
Numero di zone con servizio a domicilio	1'881	1'898	<b>1'911</b>	13
Numero di economie domestiche in zone con servizio a domicilio	478'933	500'483	<b>517'286</b>	16'803
di cui numero di economie domestiche senza servizio a domicilio in zone con servizio a domicilio*	2'778	2'918	<b>2'912</b>	-6
Numero complessivo di economie domestiche (nazionale)	4'505'791	4'586'807	<b>4'635'969</b>	49'162
% percentuale di economie domestiche con servizio a domicilio (nazionale)	10.6%	10.9%	<b>11.2%</b>	

\*Queste economie domestiche all'esterno del perimetro di recapito non beneficiano del servizio a domicilio né possono 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 303 sportelli automatici per pacchi («My Post 24») che consentono alla clientela di spedire e ritirare lettere e pacchi in autonomia e a qualsiasi orario. La Posta prevede di ampliare il numero di questi sportelli automatici.

Sportelli automatici per pacchi	2020	2021	2022	2023	2024
Sportelli automatici «My Post24»	183	199	225	275	303

### 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%	0.2%
2 – 4 ore al giorno	1.7%	3.7%
4 – 6 ore al giorno	9.0%	6.3%
6 – 8 ore al giorno	<b>53.2%</b>	11.9%
8 e più ore al giorno	35.9%	<b>78.0%</b>

La stragrande maggioranza di uffici e agenzie rimane aperta per almeno sei ore al giorno.

Per la maggior parte (53,2 %), gli uffici postali sono aperti giornalmente per sei-otto ore. In più di tre quarti delle agenzie (78,0 %) si possono effettuare operazioni postali per più di otto ore al giorno. In termini assoluti è leggermente diminuita la quota di

agenzie postali con un orario di apertura pari o superiore a otto ore. Anche il numero complessivo di agenzie è diminuito. Al 3 dicembre 2024 (giorno di riferimento), 956 agenzie postali offrivano orari di apertura di otto o più ore (2023: 964 agenzie postali).

Gli orari di apertura di ogni ufficio e agenzia postali sono consultabili online sul sito della Posta al seguente link: <https://places.post.ch/recherche-de-site>.

### Frequenza media giornaliera in uffici postali e agenzie

Tipo di ufficio postale	2020	2021	2022	2023	2024	Δ
Uffici postali	381	395	392	362	352	-10
Agenzie postali	38	41	42	43	40	-3

Rispetto all'anno precedente, il numero medio di operazioni cliente è diminuito di dieci operazioni per ufficio postale, pari a una riduzione del 2,8 per cento. Ciò rappresenta una diminuzione meno marcata rispetto all'anno precedente (2023: -7,7%). La Posta spiega la diminuzione meno marcata della frequenza della clientela negli uffici postali, da un lato, con la misura tariffaria entrata in vigore il 1° gennaio 2024. Di conseguenza, nel primo trimestre del 2024 è stato registrato un maggior numero di operazioni poiché, a gennaio, molti clienti hanno acquistato ancora più valori di bollo. Dall'altro lato, è stato rilevato un calo più contenuto nel traffico dei pagamenti. Secondo la Posta, ciò è riconducibile all'introduzione delle fatture QR, che l'anno precedente (2022) aveva comportato un calo più marcato, in quanto i tradizionali bollettini di versamento erano stati sostituiti definitivamente dalle fatture QR. Anche nelle agenzie postali è stata rilevata una lieve diminuzione della frequenza della clientela.

La frequenza media giornaliera di clienti rappresenta un valore medio su scala nazionale. A livello regionale, la frequenza varia sensibilmente. I dati disponibili dimostrano inoltre che, in media, gli uffici postali sono frequentati in misura significativamente maggiore rispetto alle agenzie postali.

### Accesso ai servizi online della Posta

Dal 2004 le offerte online delle autorità (Confederazione, Cantoni, Comuni e tutte le altre organizzazioni pubbliche), così come quelle della Posta, devono essere accessibili a tutte le persone con disabilità fisiche e visive. 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. Le persone lievemente ipovedenti possono ingrandire tutti i testi e le immagini. Le persone con limitazioni 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 con difficoltà uditive possono seguire tutte le registrazioni audio. Queste migliorie vanno a beneficio anche delle persone con limitazioni legate all'età.

### Offerta di servizi per persone con disabilità

La Posta trasporta gratuitamente gli invii per non vedenti, i cosiddetti cecogrammi, fino a 7 kg. Informazioni dettagliate sono disponibili sul sito della Posta.

## 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, a fronte di circa 4'100 località totali in Svizzera. Si rilevano tuttavia eccezioni in 136 (2023: 133) località, che ne sono sprovviste; ciò corrisponde a tre eccezioni in più rispetto all'anno precedente. È considerata un'eccezione, ad esempio, la rimozione di una cassetta postale in una località turistica in cui essa non viene più utilizzata.

Con la sua Post-App, la Posta consente una ricerca interattiva dell'ubicazione delle cassette basata su mappe. 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 postali pubbliche

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Δ
Numero di cassette postali pubbliche	14'617	14'583	14'495	14'451	14'364	14'306	14'199	14'077	-122

Il numero di cassette postali pubbliche è in lieve ma costante diminuzione. A fine 2024 la Posta gestiva 14'077 cassette postali pubbliche. 122 in meno rispetto all'anno precedente.

Nell'anno in esame sono state soppresse 153 cassette postali pubbliche e ne sono state messe in funzione 31: la messa in funzione è riconducibile alla trasformazione di uffici postali in agenzie o alla conversione di agenzie postali in servizio a domicilio, mentre la soppressione è imputabile a trasformazioni, trasferimenti o chiusure di uffici postali e agenzie postali nonché a un utilizzo insufficiente. Altri motivi possono essere la richiesta di rimozione da parte dei proprietari privati degli immobili o la demolizione degli edifici. 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 per lo più una costante diminuzione delle cassette postali pubbliche, ovvero quelle gestite dagli operatori postali tradizionali.

### 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<sup>20</sup> inerenti ai reclami, 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.

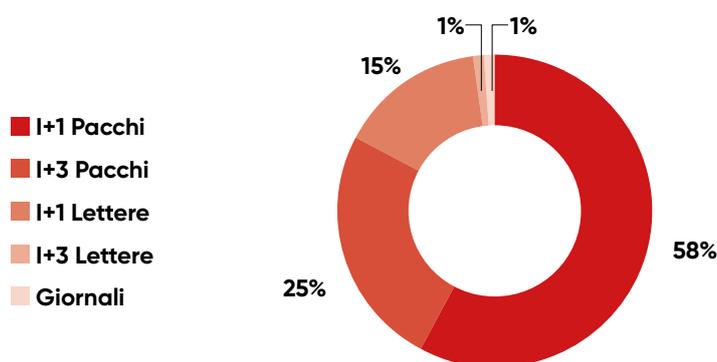
L'analisi complessiva di tutti i criteri mostra che nel 2024 la Posta ha ricevuto in totale 488'852 reclami da parte dei clienti, una cifra in aumento del 7,4 % rispetto all'anno precedente (2023: 10 %). L'aumento ha interessato quasi tutti i prodotti e tutte le cause.

<sup>20</sup> EN 14012: Servizi postali – Qualità del servizio – Principi di trattamento dei reclami

La Posta offre ai clienti numerose opzioni per il recapito. Quando l'opzione scelta non viene eseguita correttamente dal personale addetto alla distribuzione o quando non viene rispettata la finestra temporale comunicata, ciò genera un numero crescente di reazioni da parte della clientela. La Posta mette a disposizione anche canali di contatto semplici e rapidi con il Contact Center, tramite chatbot, live chat e WhatsApp. Tuttavia, la maggior parte dei clienti continua a prediligere il reclamo verbale diretto (al telefono o allo sportello).

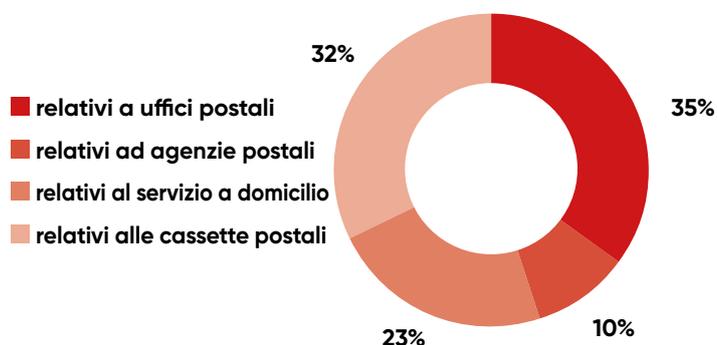
In generale, i pacchi I+1 sono quelli che generano il maggior numero di critiche, in particolare per pacchi smarriti. Per quanto riguarda le lettere I+1, i reclami più frequenti riguardano recapiti a un indirizzo errato.

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



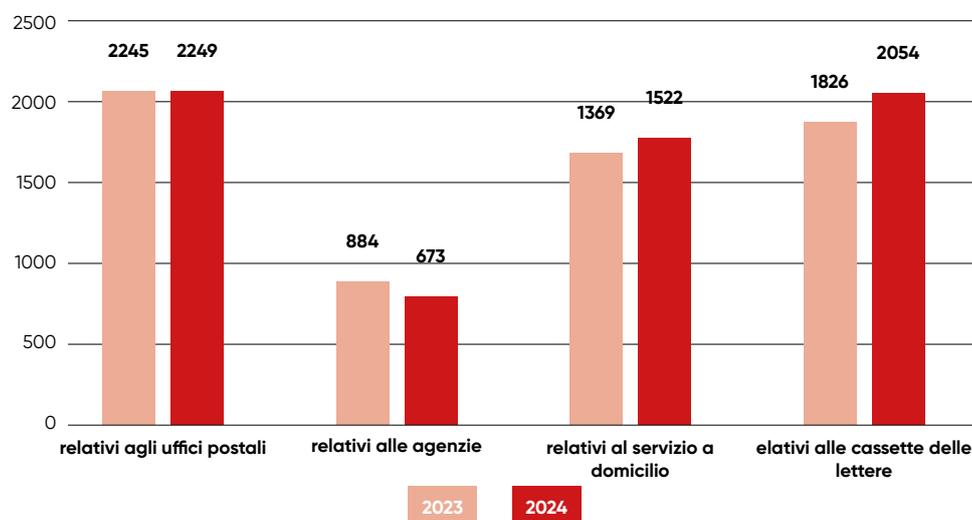
La percentuale di reclami rispetto al volume di invii è rimasta molto bassa: su 1'000 lettere i reclami pervenuti sono stati 0,04, mentre per quanto riguarda i pacchi i reclami sono stati 1,08 su 1'000. La durata media dell'evasione per ciascun reclamo è salita a 8,3 giorni nel 2024 (2023: 7,6 giorni). La Posta ha giustificato la situazione con l'aumento del numero di reclami a fronte di un organico rimasto invariato.

#### Quota di reclami relativi ai punti di accesso de la Posta rilevanti sotto il profilo regolatorio



Per quanto concerne i punti di accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio, sono pervenuti alla Posta 6 498 reclami in totale (anno precedente: 6'324). Come nell'anno precedente, la maggior parte di questi reclami ha riguardato gli uffici postali e le cassette postali pubbliche.

## Numero di reclami relativi ai punto di accesso delle Posta rilevanti sotto il profilo regolatorio



Nel periodo in esame, i reclami relativi agli uffici postali sono rimasti su un livello simile a quello dell'anno precedente, con una media di 2,9 reclami all'anno per ufficio postale. Le segnalazioni più frequenti relative agli uffici postali riguardavano il tema «comportamento/servizio». Per quanto riguarda le agenzie, il numero di reclami è diminuito, con una media di 0,5 reclami all'anno per agenzia. Sono invece aumentati 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.

### Servizio a domicilio

Il servizio 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 gli attribuisce pertanto grande importanza.

A fine 2024 in Svizzera si contavano 1'822'369 edifici abitati tutto l'anno. Il numero di edifici abitati tutto l'anno con soluzioni alternative è leggermente aumentato (0,4%) rispetto all'anno precedente e interessa 3'109 edifici. Come soluzione alternativa è stata concordata la consegna in caselle postali oppure tramite cassette postali decentralizzate.

Servizio a domicilio	2022	2023	2024
Numero di edifici abitati tutto l'anno	1'808'190	1'815'539	1'822'369
Variazione in % rispetto all'anno precedente	0.6%	0.4%	0.4%
Numero di edifici abitati tutto l'anno con soluzioni alternative*	3'199	3'097	3'109
Variazione in % rispetto all'anno precedente	-6.0%	-3.2%	0.4%
Numero di edifici abitati tutto l'anno/numero di edifici con soluzioni alternative*	0.18%	0.17%	0.17%

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

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, cpv. 1 dell'OPO stabilisce che, in linea di principio, la Posta deve effettuare la distribuzione in tutte le case abitate 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, per le economie domestiche raggiungibili soltanto con estrema difficoltà. 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 Tribunale amministrativo federale.

La PostCom considera il servizio a domicilio un elemento fondamentale del servizio universale.

Se un'economia domestica non riceve più lettere e pacchi, non può neppure beneficiare del servizio a domicilio, con un impatto significativo sulla fornitura di servizi postali per le economie domestiche interessate. Un servizio a domicilio, 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 regioni; in linea di principio non vi è un diritto a questo servizio.



# 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 normativo

La Posta Svizzera è tenuta a finanziare il servizio universale autonomamente. Per compensare i costi derivanti dall'obbligo di garantire il servizio universale (i cosiddetti 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. Tale verifica viene effettuata 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 2024 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 cpv. 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 effettiva) e il risultato che realizzerebbero senza tale obbligo (risultato ipotetico).

L'articolo 49 cpv. 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.

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.

### **Aggiornamento dello scenario ipotetico**

La PostCom, approvato per la prima volta lo scenario ipotetico nel 2013, lo verifica a intervalli periodici, adeguando la base di dati agli sviluppi del momento su richiesta della Posta. Lo scenario ipotetico è stato aggiornato nel 2016 e nel 2021. Nel 2024, la Posta ha richiesto una revisione fondamentale dello scenario ipotetico. La PostCom ha esaminato in dettaglio le ipotesi contenute nel nuovo scenario ipotetico proposto dalla Posta.

Nella sua valutazione, la PostCom ha considerato che lo scenario ipotetico finora utilizzato si basava in larga misura su raffronti settoriali del 2013. Da allora, il mercato postale ha subito profonde trasformazioni. In particolare, i settori della posta-lettere e dei pacchi, così come le operazioni allo sportello e soprattutto i pagamenti effettuati agli sportelli postali, hanno seguito evoluzioni differenziate. Inoltre, lo scenario ipotetico deve tenere conto delle esigenze della popolazione e dell'economia, poiché solo in tal modo è possibile calcolare in modo realistico i costi netti del servizio universale. Per validare e rendere plausibile lo scenario ipotetico, la Posta si è inoltre avvalsa di perizie esterne, commissionate a Swiss Economics e Copenhagen Economics, che sono state prese in considerazione.

Dopo aver esaminato tutti i rapporti pertinenti, la PostCom ha concluso che le ipotesi formulate nello scenario ipotetico presentato dalla Posta erano plausibili e coerenti. Il nuovo scenario ipotetico è stato approvato tramite decisione nel 2024<sup>21</sup>. Esso si differenzia dalla situazione attuale per quanto riguarda l'estensione e la struttura della rete di uffici postali, l'offerta di servizi di pagamento in contanti e di invii postali, il rispetto dei tempi di recapito e la copertura della distribuzione a domicilio.

I costi netti riportati di seguito per l'anno 2024 sono stati calcolati sulla base del nuovo scenario ipotetico.

---

<sup>21</sup> Cfr. decisione 11/2024 relativa all'approvazione delle modifiche dello scenario ipotetico senza obbligo di prestazione del servizio universale ai fini del calcolo dei costi netti

### 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). In base al metodo di calcolo, i costi netti risultano dalla differenza tra i ricavi non conseguiti, i costi proporzionali evitati e i costi strutturali evitati.

In mio. franchi	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
- Ricavi non conseguiti	-576	-577	-546	-499	-452	-428	-343	-188	-147	-123	-102	-168
+ Costi proporzionali evitati	335	343	327	291	262	244	174	31	30	21	22	53
+ Costi strutturali evitati	649	627	590	554	515	455	450	388	374	361	348	478
<b>Risultato</b>	<b>409</b>	<b>392</b>	<b>371</b>	<b>346</b>	<b>325</b>	<b>271</b>	<b>281</b>	<b>231</b>	<b>257</b>	<b>260</b>	<b>268</b>	<b>363</b>

Fonte: La Posta Svizzera SA, incluse differenze di arrotondamento

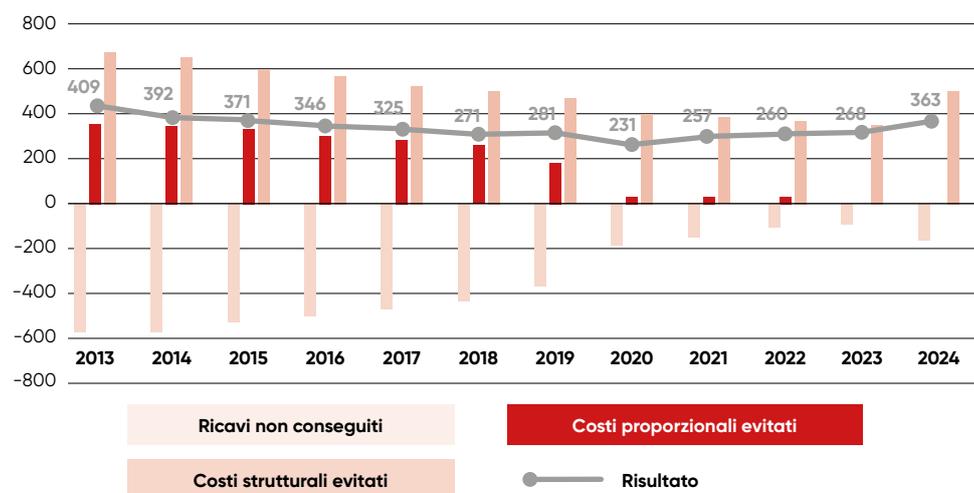
I costi netti calcolati sulla base del nuovo scenario risultano sensibilmente più elevati rispetto all'anno precedente. Per il 2024 ammontano a 363 milioni di franchi, con un aumento di 95 milioni di franchi (+35 %) rispetto all'anno precedente.

La variazione più significativa nella determinazione dei costi netti riguarda i costi strutturali evitati, che ammontano ora a 478 milioni di franchi contro i 348 milioni del 2023. Il principale fattore di questo incremento è rappresentato dalle modifiche apportate alla rete di uffici postali nel nuovo scenario ipotetico, che hanno consentito di evitare costi strutturali significativi. Anche l'aumento dei costi proporzionali evitati e dei ricavi non conseguiti è in gran parte riconducibile alle ipotesi aggiornate contenute nel nuovo scenario.

Il grafico seguente mostra l'evoluzione dei costi netti negli ultimi anni. Dalla rappresentazione si evince che, nel confronto pluriennale, si è registrata una certa stabilizzazione dei costi netti, in quanto l'andamento dell'attività della Posta si è progressivamente avvicinato allo scenario ipotetico allora in vigore.

Per i prossimi anni, si prevede piuttosto una tendenza laterale, poiché le future trasformazioni degli uffici postali e il calo dei volumi delle lettere avranno presumibilmente un effetto attenuante sull'evoluzione dei costi netti.

### Evoluzione dei costi netti (mio. fr.)



<sup>22</sup> Cfr. tab. «Risultati delle prestazioni del servizio universale e del gruppo per il 2024»

### Quota dei costi netti in rapporto ai costi del servizio universale:

In mio. franchi	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Costi del servizio universale	3 626	3 410	3 382	3 295	3 111	3 045	3 208	3 071	3 120	3 152	3 130
Costi netti	392	371	346	325	271	281	231	257	260	268	363
<b>Quota di costi netti</b>	<b>10,8%</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,2%</b>	<b>9,9%</b>	<b>8,7%</b>	<b>9,2%</b>	<b>7,2%</b>	<b>8,4%</b>	<b>8,3%</b>	<b>8,5%</b>	<b>11,6%</b>

A seguito degli adeguamenti apportati allo scenario ipotetico è aumentata anche la quota dei costi netti rispetto ai costi complessivi del servizio universale<sup>22</sup>. Per l'anno 2024 essa ammonta all'11,6 %.

Secondo l'impresa di revisione incaricata dalla Posta di cui all'articolo 57 OPO (cfr. sezione «Risultato della verifica indipendente»), i costi netti per il 2024 sono stati calcolati in conformità all'OPO in tutti gli aspetti essenziali.

### 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).

La tabella seguente riassume i risultati del servizio riservato.

Risultato dei servizi riservati (lettere fino a 50 g)	Servizi riservati				
	In mio. franchi	2021	2022	2023	2024
Ricavi		957	961	905	940
Costi prima della liquidazione netta		767	787	771	772
<b>Risultato prima della liquidazione netta</b>		<b>190</b>	<b>174</b>	<b>134</b>	<b>169</b>
Costi derivanti dalla compensazione dei costi netti		86	130	106	91
<b>Risultato dopo la liquidazione netta</b>		<b>104</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>78</b>
Costi netti della Posta		257	260	268	363
<b>Quota compensazione</b>		<b>33%</b>	<b>50%</b>	<b>40%</b>	<b>25%</b>

Fonte: La Posta Svizzera SA

A seguito dell'aumento delle tariffe per la posta-lettere, nel 2024 i ricavi del servizio riservato sono aumentati raggiungendo i 940 milioni di franchi. Al contrario, i costi sono rimasti invariati.

Il servizio riservato è stato fornito con copertura dei costi sia prima che dopo la compensazione dei costi netti. Il risultato prima di tale compensazione ammonta a 169 milioni di franchi, dopo la compensazione il risultato è di 78 milioni di franchi. Tale importo è comprensivo dell'addebito legato alla compensazione dei costi netti, per un totale di 91 milioni di franchi. L'addebito risulta così inferiore ai costi netti totali derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti. Le prescrizioni di cui all'articolo 51 cpv. 2 OPO sono pertanto rispettate.

La tabella seguente riassume gli importi e la ripartizione della compensazione dei costi netti per il 2024.

### Compensazione dei costi netti

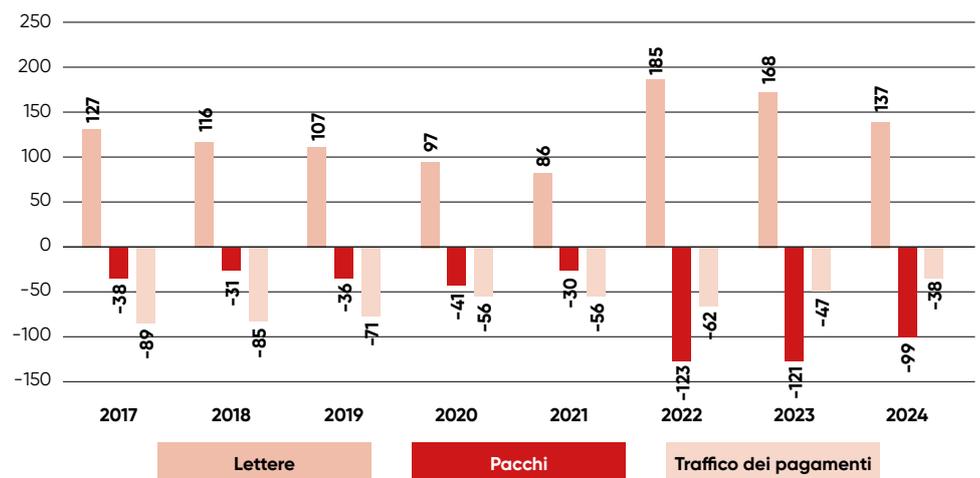
In mio. franchi	Lettere	Pacchi	Traffico dei pagamenti
Compensazione dei costi netti*	137	-99	-38
	Post CH SA		PostFinance SA
Totale compensazione dei costi netti	38		-38

\*Compensazione dei costi netti: i valori positivi indicano un addebito, quelli negativi un accredito.  
Fonte: La Posta Svizzera SA.

Nel 2024 la Posta ha usufruito della possibilità prevista dall'articolo 51 cpv. 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 268 milioni di franchi. Nel 2024, tra i segmenti del servizio universale, sono stati compensati in tutto 137 milioni di franchi (2023: 168 mio. fr.), addebitati al settore della posta-lettere. Di tale importo, una quota pari a 99 milioni di franchi è stata accreditata al settore dei pacchi e una quota di 38 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 inferiore a quello dell'anno precedente, pari a 99 milioni di franchi (2023: 121 mio. fr.). Anche gli sgravi nel settore del traffico dei pagamenti (PostFinance SA), pari a 38 milioni di franchi, sono diminuiti rispetto all'anno precedente (2023: 47 mio. fr.).

### Compensazione dei costi netti nel confronto pluriennale (mio. fr.)



Di 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 2024 la compensazione dei costi netti ha sgravato PostFinance di 38 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 cpv. 2 lett. c OPO è quindi soddisfatto.

### Confronto costi netti / compensazione dei costi netti

Compensazione dei costi netti	Servizi postali		Traffico dei pagamenti	
	2023	2024	2023	2024
Milioni di franchi				
Compensazione dei costi netti*	47	38	-47	-38
	Costi netti (per Posta CH SA e Posta Rete SA)		Costi netti (PostFinance SA)	
Quota di costi netti	177	277	91	86

\*Compensazione dei costi netti: i valori positivi indicano un addebito, quelli negativi un accredito.  
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 2024 il Consiglio federale ha approvato per la stampa locale e regionale una riduzione pari a 25 centesimi per esemplare da distribuire. Considerato che sono stati distribuiti 103,5 milioni di esemplari, la riduzione totale è stata di 25,9 milioni di franchi. La stampa associativa e delle fondazioni ha beneficiato di una riduzione per la distribuzione pari a 20 centesimi per esemplare che, considerati i 98,6 milioni di esemplari spediti, si è tradotta in una riduzione totale di 19,7 milioni di franchi. La Posta ha trasferito questi contributi a beneficio della propria clientela. In tutto sono stati distribuiti 45,6 milioni di franchi. I requisiti previsti dall'articolo 51 cpv. 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 di 67 milioni di franchi 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 cpv. 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 2024 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 per il 2024

In mio. franchi	Prestazioni del servizio universale			Prestazioni non incluse nel servizio universale					Totale Servizi al di fuori del servizio universale	Totale Gruppo
	vizi postali (servizi logistici)	Traffico dei pagamenti (Post-Finance)	Totale	Servizi logistici	Post-Finance	Rete Postale	Servizi di comunicazione	Servizi di mobilità		
Ricavi*	2 699	502	3 200	1 787	1 363	66	206	1 160	4 582	<b>7 783</b>
Costi*	2 567	563	3 130	1 702	1 484	80	274	1 164	4 703	<b>7 833</b>
Risultato prima della compensazione dei costi netti	132	-61	71	86	-121	-14	-68	-4	-121	<b>-50</b>
Compensazione dei costi netti	-38	38								
Risultato dopo la compensazione dei costi netti	94	-23	71	86	-121	-14	-68	-4	-121	<b>-50</b>

\*Ricavi e costi senza rettifica dei fatturati intercompany.  
Fonte: La Posta Svizzera SA (incluse differenze di arrotondamento)

<sup>23</sup> Nel rapporto annuale della Posta il risultato regolatorio si differenzia da quello di gruppo soprattutto per il fatto che tiene conto del costo calcolatorio del capitale. Nel 2024 il risultato di gruppo della Posta era pari a 401 milioni di franchi, dunque superiore a quello regolatorio di 451 milioni di franchi.

Nel complesso il risultato regolatorio nell'ambito del servizio universale è pari a 71 milioni di franchi (2023: 70 mio. fr.). Al di fuori del servizio universale risulta un disavanzo di -121 milioni di franchi (2023: -169 mio. fr.). A livello di gruppo si ottiene un risultato regolatorio pari a -50 milioni di franchi (2023: -99 mio. fr.)<sup>23</sup>.

Poiché il risultato generato al di fuori del servizio universale era negativo, come già avvenuto negli anni precedenti, neanche per il 2024 la Posta è riuscita a fornire la prova annuale sommaria relativa al rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale di cui all'articolo 55 cpv. 3 OPO.

### Risultato regolatorio nell'ambito del servizio universale

Il risultato nell'ambito del servizio universale (71 mio. fr.) mostra che il servizio universale è redditizio e viene fornito con copertura dei costi, malgrado il calo strutturale della quantità di posta-lettere. La tabella seguente riporta la percentuale dei ricavi e dei costi del servizio universale in relazione al gruppo.

### Quota percentuale del servizio universale in relazione al gruppo:

Quota percentuale	2020	2021	2022	2023	2024
Ricavi	50,3%	46,7%	44,8%	43,1%	41,1%
Costi	46,3%	44,9%	43,8%	41,6%	40,0%

La percentuale dei ricavi del servizio universale rispetto al gruppo Posta è in costante diminuzione da anni. Nel 2024, il 41,1 per cento dei ricavi è derivato dalle prestazioni del servizio universale (3'200 mio. fr. / 7'783 mio. fr.), mentre il 58,9 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 94 milioni di franchi (2023: 10 mio. fr.), che corrisponde a un aumento di 84 milioni di franchi rispetto all'anno precedente (dopo compensazione dei costi netti). L'aumento è riconducibile, da un lato, alle misure tariffarie introdotte dalla Posta nel gennaio 2024 e, dall'altro, alle misure di efficienza attuate nonché alla riduzione di 9 milioni di franchi della compensazione dei costi netti.

In particolare nel settore della posta-lettere, la Posta è riuscita a migliorare sensibilmente il risultato grazie agli aumenti tariffari e alla riduzione dei costi, nonostante il volume sia ancora in calo. I prodotti della posta-lettere continuano a essere determinanti per il finanziamento del servizio universale e forniscono un contributo essenziale alla compensazione dei costi netti (2024: 137 mio. fr., 2023: 168 mio. fr.).

Anche nel settore dei pacchi si è registrato un calo dei volumi. Tuttavia, grazie alle misure di efficienza adottate e agli aumenti di prezzo, il risultato è stato migliorato. Nel settore dei pacchi, inoltre, entrano in gioco gli elevati importi di compensazione dei costi netti: in assenza di questi, il risultato del rendiconto regolatorio sarebbe negativo. Nel settore dei giornali rientranti nel servizio universale, la Posta continua invece a registrare un risultato in perdita. Il deficit di 67 milioni di franchi è coperto dalla Posta.

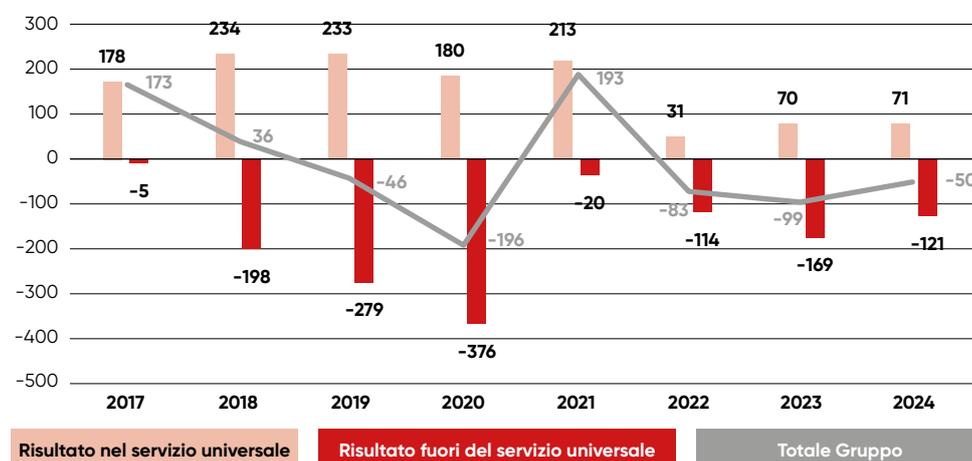
Nel traffico pagamenti, i versamenti allo sportello e i prelievi in contanti sono in continuo calo. Questa riduzione delle transazioni negli uffici postali e nelle agenzie incide negativamente sul risultato del servizio universale nel settore del traffico pagamenti. In generale, sono aumentati i requisiti regolatori in materia di fondi propri (legge sul riciclaggio di denaro). Inoltre, è stata introdotta una nuova ripartizione dei costi calcolatori del capitale proprio, più conforme al rischio, per i prodotti all'interno di PostFinance. Di conseguenza, i prodotti rientranti nel servizio universale sono stati maggiormente gravati.

### Risultato regolatorio al di fuori del servizio universale

Il risultato regolatorio al di fuori del servizio universale si è attestato a -121 milioni di franchi, segnando dunque un miglioramento di 48 milioni di franchi rispetto all'anno precedente (2023: -169 mio. fr.).

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

#### Risultati regolatori 2017-2024 delle prestazioni all'interno e all'esterno del servizio universale (mio. fr.)



Il risultato regolatorio del gruppo nel suo insieme rimane complessivamente negativo tuttavia, rispetto all'anno precedente, si rileva un miglioramento. Grazie a misure di efficienza e tariffarie, la Posta è riuscita a contenere parzialmente l'aumento dei costi.

Al di fuori del servizio universale, il risultato regolatorio di PostFinance – motivato dal livello degli interessi calcolatori – ha avuto un impatto negativo. Il risultato di RetePostale si mantiene negativo. I costi di organizzazione nell'unità Servizi di comunicazione continuano ad avere un impatto negativo. Anche il risultato regolatorio del servizio mobilità rimane negativo, ma il settore ha mostrato un miglioramento rispetto all'anno precedente. I servizi logistici continuano invece a registrare un risultato positivo al di fuori del servizio universale.

### **Prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale nel caso specifico**

Essendo l'omissione della prova generale ai sensi dell'articolo 55 cpv. 3 OPO un indicatore della presenza di eventuali sovvenzionamenti trasversali nel caso specifico, anche nel 2024 la PostCom ha effettuato le relative verifiche d'ufficio.

Per provare un sovvenzionamento trasversale vietato nel caso specifico, 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 2024 (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. Nel 2024 ciò non è avvenuto. Il risultato dei prodotti di terzi si è leggermente deteriorato rispetto all'anno precedente. Al contrario, l'apertura della rete ha avuto un impatto positivo sul risultato di RetePostale.

Dopo aver ricevuto due reclami in materia di vigilanza contro la Posta nel 2021, la PostCom conduce una serie di accertamenti relativi ai costi incrementali 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 2024 (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 2024 i costi unici dichiarati dalla Posta sono stati pari a 1'234 milioni di franchi (2023: 1'202 milioni di franchi).

#### Confronto tra costi unici e ricavi dei servizi riservati

In mio. franchi	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ricavi dei servizi riservati	1046	994	957	961	905	940
Costi unici (escl. compensazione dei costi netti)	1357	1348	1240	1226	1202	1234
<b>Differenza (escl. compensazione dei costi netti)</b>	<b>-311</b>	<b>-354</b>	<b>-283</b>	<b>-265</b>	<b>-297</b>	<b>-293</b>
Compensazione dei costi netti	-96	-90	-86	-130	-106	-91
Costi unici (incl. compensazione dei costi netti)	1'454	1'437	1'326	1'356	1'308	1'325
Differenza (incl. compensazione dei costi netti)	-407	-443	-369	-395	-403	-385

(includere differenze di arrotondamento)

Nel 2024, a fronte di ricavi del servizio riservato pari a 940 milioni di franchi, i costi unici sono stati di 1'234 milioni di franchi. La differenza ammonta a 293 milioni di franchi. Tenendo conto dei costi netti conteggiati nell'ambito della relativa compensazione, risulta addirittura una differenza di 385 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.

#### Riassunto

Per il 2024 la Posta non è stata in grado di fornire la prova generale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale ai sensi dell'articolo 55 cpv. 3 dell'ordinanza sulle poste (OPO). La PostCom ha pertanto svolto accertamenti approfonditi al fine di individuare 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 un'impresa di revisione sotto sorveglianza statale secondo l'articolo 7 della legge del 16 dicembre 2005 sui revisori 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 riduzione 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.

### **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 2024 è stata verificata e approvata dalla PostCom.

### **Prospettive sul finanziamento del servizio universale**

La Posta intende mantenere l'attuale strategia («Posta di domani») e, oltre ai servizi postali tradizionali e ai servizi finanziari, continuare a investire anche nei settori digitali.

Nonostante il calo dei volumi nel segmento tradizionale della posta, i servizi logistici continuano a contribuire in modo rilevante al risultato del gruppo. L'autofinanziamento del servizio universale è garantito nel medio termine.

Permangono tuttavia rischi strutturali legati al calo dei volumi nel settore della posta-lettere e delle operazioni allo sportello, che con ogni probabilità sono irreversibili. Inoltre, la Posta si confronta con questioni politiche e parlamentari in relazione allo sviluppo delle attività digitali e all'ulteriore riorganizzazione della rete di uffici postali. Negli obiettivi strategici per il periodo 2025-2028, il Consiglio federale ha peraltro sottolineato chiaramente i requisiti in materia di cooperazioni e partecipazioni. Nello specifico, le acquisizioni effettuate dalla Posta devono essere conformi allo scopo legale dell'impresa e non devono limitare in modo eccessivo la concorrenza.

Grazie alla digitalizzazione in atto e all'impiego delle nuove tecnologie, la Posta mira a cogliere nuove opportunità di crescita. Nel lungo periodo, la Posta potrà garantire il finanziamento autonomo del servizio universale solo se sarà in grado di mantenere una solida capacità reddituale.



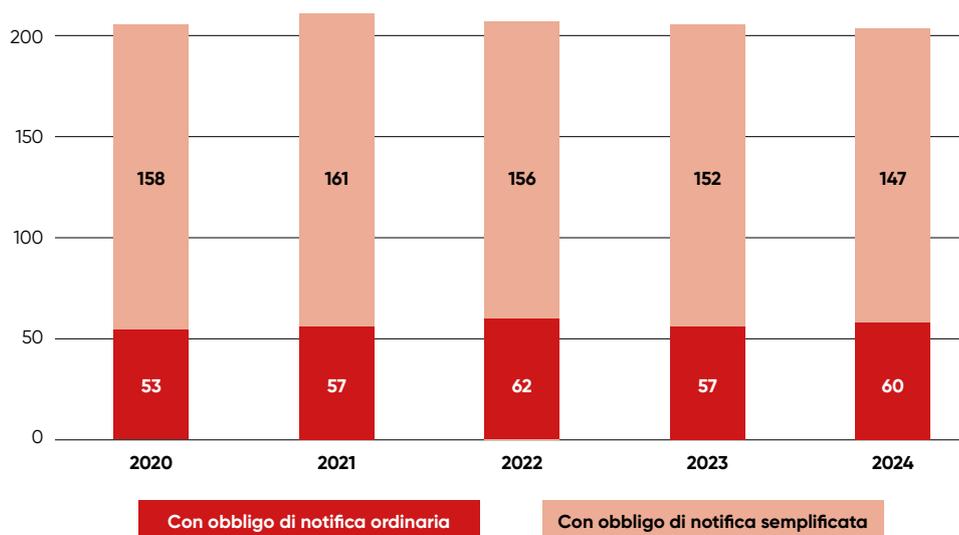
# Evoluzione generale dei mercati postali

Il mercato postale svizzero ha registrato nel 2024 uno dei tassi di crescita del fatturato più alto degli ultimi anni. I principali fattori di questa evoluzione sono stati l'adeguamento dei prezzi e l'aumento significativo del volume dei pacchi importati. Parallelamente, il calo strutturale del volume di lettere e giornali è proseguito in modo marcato. Nel segmento CEP (corriere, espresso, pacchi) si osservano, dopo due anni di calo della domanda, i primi segnali di stabilizzazione del mercato, una tendenza rilevabile anche in altri mercati europei.

## Obbligo di notifica

A maggio 2025, presso la PostCom erano registrate 207 aziende come fornitrici di servizi postali, due in meno rispetto all'anno precedente. Questo lieve calo è riconducibile principalmente a una sentenza del Tribunale amministrativo federale, che ha escluso le consegne di cibo dal campo di applicazione della legislazione postale. Delle imprese registrate, 60 (+3) sono soggette all'obbligo di notifica ordinaria e 147 (-5) all'obbligo di notifica semplificata. L'elenco aggiornato dei fornitori registrati è disponibile sul sito di PostCom.

### Numero di fornitori di servizi postali registrati presso la PostCom per il periodo 2020-2024, obbligo di notifica semplificata e ordinaria



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. Se però un subappaltatore realizza più del 50 per cento della sua cifra d'affari annua con i servizi postali, il committente deve convenire per scritto con quest'ultimo che le condizioni di lavoro abituali nel settore vengano rispettate. 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 GmbH, la PostCom non può più considerare la consegna di pasti come un'attività postale e quindi la medesima non è soggetta a notifica.

I fornitori che realizzano a proprio nome una cifra d'affari pari a 500'000 franchi o più sono soggetti a un obbligo di notifica ordinaria, mentre per quelli che realizzano una cifra d'affari inferiore a tale cifra sussiste un obbligo di notifica semplificata. Al fine di chiarire la definizione dei servizi postali e di distinguerli da altre attività, la PostCom ha pubblicato sul proprio sito delle linee guida sull'obbligo di notifica.

In alcuni casi le nuove registrazioni sono avvenute in seguito a un intervento della PostCom. Dopo che, nell'ambito delle sue regolari verifiche, il segretariato specializzato della PostCom ha constatato che alcune imprese non registrate operavano sul mercato postale, la PostCom le ha invitate ad adempiere al 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 in uso nel settore**

Tutti i fornitori soggetti all'obbligo di notifica sono altresì tenuti a rispettare le condizioni di lavoro in uso nel settore. La PostCom vigila sul rispetto di queste condizioni. Nell'ambito del reporting annuale, i fornitori di servizi postali sottoposti all'obbligo di notifica ordinaria sono tenuti a segnalare se hanno concluso un contratto collettivo di lavoro (CCL) oppure se soddisfano gli standard minimi 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 iscritto con i propri subappaltatori che realizzano più della metà 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**

In virtù del mandato conferitole dall'articolo 61 cpv. 3 OPO, la PostCom ha fissato gli standard minimi delle condizioni di lavoro nel settore dei servizi postali nella sua relativa ordinanza (OSMLP) del 30 agosto 2018, 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 le informazioni presentate dalle imprese soggette all'obbligo di obbligo di notifica ordinaria nell'ambito del reporting annuale (art. 59 OPO).

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).

Se un'impresa sottoposta a controllo non è in grado di dimostrare il rispetto dei requisiti legali e regolamentari in materia di condizioni di lavoro, la PostCom può disporre misure e sanzioni conformemente agli articoli 24 e 25 LPO. Nel determinare l'entità delle sanzioni, essa tiene conto della gravità della violazione e della situazione finanziaria dell'azienda.

La PostCom seleziona le aziende da controllare in base a specifici criteri basati sui rischi. Dal gennaio 2019 sono state effettuate verifiche approfondite su 84 aziende, con l'apertura di procedure di vigilanza in 27 casi. Le irregolarità più frequenti negli ultimi anni hanno riguardato il rispetto dell'orario settimanale di lavoro contrattualmente previsto (massimo 44 ore), del salario orario minimo (minimo 19 franchi) e di altri obblighi previsti dal diritto del lavoro. In alcuni casi è stata constatata anche una rilevazione insufficiente dell'effettivo orario di lavoro, in particolare nei casi di salari forfettari o di sistemi retributivi basati su parametri predefiniti. Nella valutazione dei modelli di orario di lavoro, la PostCom tiene conto anche delle soluzioni riconosciute dalle parti sociali, come quelle concordate per il recapito mattutino di giornali e riviste. Tali disposizioni sono sancite nei contratti collettivi di lavoro e sono quindi considerate conformi agli standard del settore.

Nel 2024, i controlli effettuati dalla PostCom hanno rilevato complessivamente meno indicazioni di violazioni delle condizioni di lavoro usuali nel settore rispetto agli anni precedenti.

## **Mercato postale**

### **Evoluzione del mercato**

Il mercato postale svizzero comprende l'accettazione, il ritiro, lo smistamento, il trasporto e il recapito di pacchi e lettere nonché di 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.

I fornitori attivi sul mercato postale svizzero si distinguono sia per dimensioni sia per modello aziendale. Alcune imprese sono fortemente diversificate e propongono un'ampia gamma di servizi logistici, mentre altre concentrano la propria offerta su nicchie di mercato specializzate, come i servizi di corriere o il recapito mattutino di giornali. Per alcune aziende, i servizi postali rappresentano solo un'attività secondaria, in particolare per quelle che offrono alla propria clientela una gamma completa di soluzioni logistiche. Oltre il 99 per cento della cifra d'affari del mercato postale svizzero è realizzato dalle imprese soggette all'obbligo di notifica ordinaria.

### **Crescita del fatturato complessivo**

Con un volume di 2,6 miliardi di invii, nel 2024 la cifra d'affari totale del mercato postale è stata di 4,3 miliardi di franchi. Dopo due esercizi con fatturati in calo, il settore è tornato su un percorso di crescita, anche se non ha ancora raggiunto il picco del 2021, anno della pandemia. L'aumento registrato nell'anno in esame è dovuto principalmente agli aumenti tariffari in tutti i segmenti di prodotto. Mentre le spedizioni CEP hanno registrato un incremento moderato dei volumi, come previsto gli invii di lettere, giornali e riviste hanno subito un calo marcato.

Sebbene l'andamento del settore postale negli ultimi tre anni sia stato piuttosto moderato, gli indicatori per il 2024 restano nettamente superiori a quelli del 2019, grazie alla forte crescita degli anni precedenti, in particolare nel 2021. Trainati dalla forte domanda nel segmento dei pacchi, i fatturati del settore postale sono aumentati in media dello 0,8 per cento all'anno dal 2020. Nello stesso periodo i volumi sono invece diminuiti in media del 4 per cento ogni anno. Il settore della posta-lettere è in calo continuo da anni, tanto che la sua incidenza sul fatturato complessivo del mercato postale svizzero si è ridotta drasticamente. Tuttavia, grazie agli aumenti di prezzo, i ricavi della posta-lettere sono rimasti pressoché stabili dal 2021. Per quanto riguarda i volumi, i cambiamenti tra i vari segmenti di prodotto sono meno marcati: la quota delle spedizioni di pacchi sul volume complessivo era del 12,3 per cento nel 2024, contro il 9,8 per cento del 2020.

### **Mercato postale svizzero meno dinamico nel confronto internazionale**

Già da tempo, la PostCom rileva che l'andamento del mercato postale svizzero in termini di fatturato risulta meno dinamico rispetto ad altri mercati europei e i dati più recenti confermano questa tendenza. Tra il 2019 e il 2023, i Paesi inseriti nel rilevamento ERGP sugli indicatori postali hanno registrato una crescita media annua del fatturato postale pari al 6,3 per cento<sup>24</sup>, mentre in Svizzera questo valore è arrivato solo allo 0,8 per cento nel periodo tra il 2020 e il 2024. Una netta differenza è stata osservata anche nel 2023, quando la crescita consolidata del fatturato postale in Europa è stato dell'1,7 per cento, mentre il mercato svizzero ha subito una contrazione del 2,9 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 3,4 per cento<sup>25</sup>. Va osservato che, con un calo medio di circa il 4 per cento<sup>26</sup>, i Paesi dell'Europa occidentale e meridionale presentano un'evoluzione di mercato negativa del tutto analoga a quella della Svizzera. Al contrario, nei Paesi dell'Europa orientale il calo risulta nettamente più contenuto.

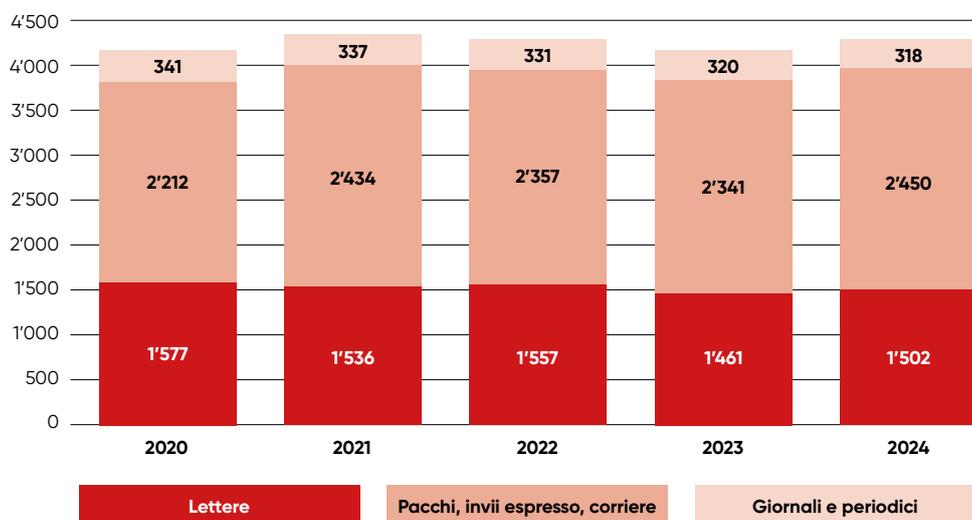
---

<sup>24</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pag. 49.

<sup>25</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pag. 41.

<sup>26</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pag. 43.

### Evoluzione del fatturato annuale sul mercato postale svizzero per il periodo 2020-2024, in milioni di franchi

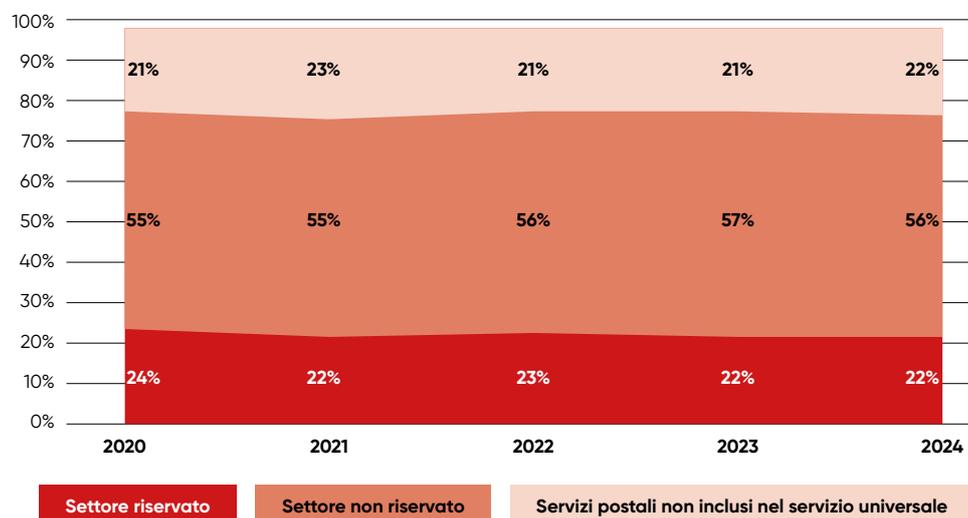


#### La quota di fatturato del servizio universale sul mercato complessivo resta stabile

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 del recapito mattutino ordinario. Gli invii espressi e tramite corriere e nemmeno i giornali e le riviste del recapito mattutino non rientrano in questa categoria.

Fino al 2020, sia il settore riservato sia quello non riservato del servizio universale avevano registrato un calo della loro quota rispetto alla cifra d'affari complessiva del mercato postale. Negli ultimi cinque anni, tuttavia, si è osservata una stabilizzazione delle rispettive quote di fatturato. Grazie agli aumenti applicati alle tariffe postali, il settore riservato ha conservato la propria quota nonostante il continuo calo dei volumi di lettere. Nel 2024 la cifra d'affari totale del servizio universale è aumentata del 3 per cento rispetto all'anno precedente, una crescita inferiore rispetto alla cifra d'affari totale del mercato postale. Questo segmento rappresenta quasi l'80 per cento del mercato postale totale.

#### Evoluzione del servizio universale, del monopolio e degli altri servizi postali per il periodo 2020-2024, in percentuale del fatturato totale del mercato postale



La principale fornitrice del servizio universale è Posta CH SA, una società affiliata della designata fornitrice del servizio universale La Posta Svizzera SA, con una quota di mercato pari a circa l'86 per cento (-2% rispetto all'anno precedente). I principali fornitori privati sono: DPD (Svizzera) SA, Planzer KEP SA e DHL Express (Svizzera) SA.

### **Maggiore impiego di veicoli a carburante alternativo**

Ai sensi della legge sulle poste, i fornitori di servizi postali sono tenuti, tra l'altro, a pubblicare informazioni sull'impatto ambientale delle loro attività. I dati resi pubblici a questo proposito indicano che negli ultimi anni si sono verificati cambiamenti significativi. A fare da pioniere nella transizione verso i veicoli elettrici è stata l'ex società Quickpac AG, la cui attività è stata rilevata nel 2024 dal gruppo Planzer. A partire dal 2019, Quickpac ha impiegato esclusivamente veicoli elettrici per la consegna dei pacchi.

Nel frattempo, anche la Posta ha ampliato notevolmente la propria flotta elettrica, arrivando a circa 7300 veicoli nel 2024. Nelle città di Zurigo, Berna, Ginevra, Basilea, Winterthur e Thun, lettere e pacchi vengono recapitati esclusivamente con veicoli elettrici<sup>27</sup>. Altri operatori, come Planzer KEP AG, hanno a loro volta iniziato a integrare veicoli elettrici nella propria flotta.

### **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).

Negli ultimi 15 anni, il mercato CEP ha registrato una crescita solida, trainata dalla dinamicità del commercio online. Oggi, ordinare su Internet è diventato una consuetudine per la maggior parte della popolazione. Secondo uno studio sull'utilizzo di Internet in Svizzera, nel 2024 quasi due terzi delle persone intervistate hanno acquistato online, almeno una o due volte al mese, prodotti o servizi per uso personale<sup>28</sup>. Considerata la grande rilevanza che il commercio a distanza ha ormai assunto per il settore postale, le sue oscillazioni influenzano fortemente l'evoluzione del mercato postale nel suo complesso. Il fatturato totale del commercio online rivolto alla clientela privata (B2C) è aumentato nel 2024 del 3,5 per cento segnando così una crescita leggermente superiore rispetto all'anno precedente<sup>29</sup>. Come già nel 2023, questo incremento è riconducibile in particolare alla ripresa del commercio transfrontaliero, il cui volume d'affari è salito del 18 per cento. Di questo sviluppo ha beneficiato anche il mercato CEP svizzero.

Mentre il fatturato del mercato CEP è aumentato del 4,6 per cento, il volume degli invii è cresciuto dell'1,8 per cento, una percentuale nettamente superiore al tasso di crescita registrato l'anno precedente. Analogamente a quanto osservato nell'e-commerce, anche il settore postale ha registrato una crescita fortemente sproporzionata nel traffico transfrontaliero: i ricavi e i volumi degli invii CEP in importazione sono aumentati rispettivamente del 23 e del 15 per cento. Ciò nonostante una parte delle merci del commercio internazionale viene gestita al di fuori del canale pacchi e compare nei dati postali solo al momento della consegna finale alla clientela in Svizzera, sotto forma di invio nazionale. Per questo motivo, la distinzione tra mercato nazionale e mercato transfrontaliero è diventata meno netta.

---

<sup>27</sup> La Posta Svizzera 2024, Rapporto sulla sostenibilità, pag.32.

<sup>28</sup> Thomas Rudolph, Nora Kralle, Tim-Florian Gerlach, Ewald Bierbaum, Internetnutzung und E-Commerce Schweiz 2024, Universität St. Gallen Forschungszentrum für Management, pag. 52.

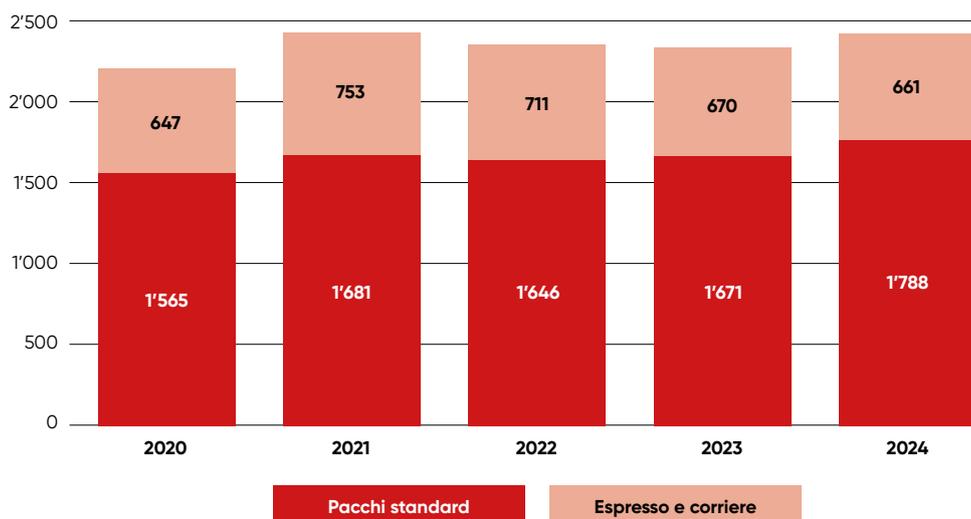
<sup>29</sup> GfK Switzerland AG, HANDELSVERBAND. swiss, Schweizerische Post – Onlinehandelsmarkt 2024, pag. 10.

<sup>30</sup> Segreteria di Stato dell'economia SECO, Clima di fiducia dei consumatori.

Si registrano cali nei volumi CEP sia per le spedizioni nazionali (-0,6 %) sia per quelle in esportazione (-6,4 %). Tuttavia, un'analisi più approfondita dei singoli prodotti CEP rivela un quadro più articolato: mentre il segmento delle spedizioni nazionali tramite corriere ed espresso ha registrato una crescita significativa dei volumi (+11 %), le spedizioni nazionali standard hanno mostrato una flessione (-1,4 %). Nel caso delle spedizioni in importazione, la situazione è esattamente opposta: forte crescita delle spedizioni standard (+19 %) e calo delle spedizioni espresso e tramite corriere. Questa dinamica è comprensibile nel contesto delle spedizioni di massa dell'e-commerce, dove è difficile garantire consegne transfrontaliere a prezzi contenuti e in tempi molto brevi. Il fatto che nel segmento principale delle spedizioni CEP nazionali si sia comunque potuta registrare una crescita del fatturato del 4,4 per cento è da ricondurre principalmente agli aumenti di prezzo applicati alle spedizioni standard.

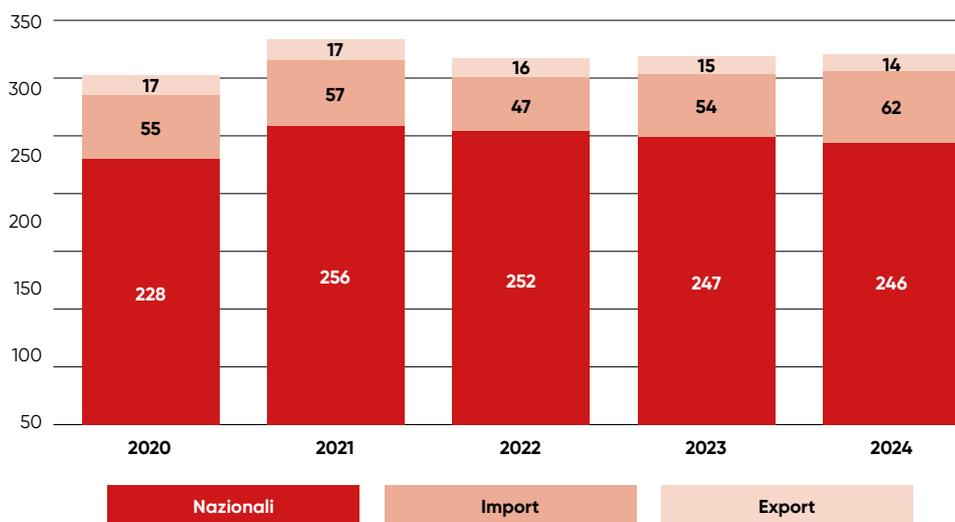
Nonostante la diminuzione dell'inflazione, nel periodo in esame il clima di fiducia dei consumatori è rimasto piuttosto negativo, condizionando presumibilmente l'andamento del commercio a distanza<sup>30</sup>. Ci si può dunque attendere che, in condizioni più favorevoli, i volumi dei pacchi tornino a crescere.

### Evoluzione del fatturato dei pacchi standard nonché degli invii espressi e tramite corriere 2020-2024, in milioni di franchi



Poiché il mercato CEP è spesso soggetto a forti oscillazioni, le tendenze risultano più evidenti se osservate su periodi di tempo più lunghi. Dal 2020, i ricavi del mercato CEP sono aumentati in media del 2,6 per cento all'anno, mentre i volumi sono cresciuti in media dell'1,7 per cento all'anno. Particolarmente marcato è stato l'aumento delle spedizioni nazionali espresse e tramite corriere, con una crescita media annua dei volumi pari al 15,8 per cento dal 2020.

## Evoluzione dei volumi delle spedizioni CEP per il periodo 2020-2024, in milioni di invii



In passato, nel confronto internazionale il mercato CEP in Svizzera ha fatto registrare un andamento meno dinamico, come confermano nuovamente gli ultimi dati europei: tra il 2019 e il 2023, i fatturati derivanti dagli invii CEP sono aumentati in media del 11,5 per cento<sup>31</sup> all'anno in Europa, mentre in Svizzera l'aumento medio è stato del 2,6 per cento all'anno. Questo divario è particolarmente evidente se si considera l'andamento dei volumi nello stesso periodo: a fronte di una crescita media del 12,1 per cento in Europa<sup>32</sup>, in Svizzera l'incremento annuo è stato solo dell'1,7 per cento<sup>33</sup>. Se si utilizza come parametro di riferimento il numero di invii CEP pro capite, si osserva che la Svizzera, con 36 invii pro capite, si colloca ben al di sopra della media europea (27<sup>34</sup> nel 2023). Tra i 29 Paesi considerati nello studio ERGP 2023, solo 3 presentano un numero di invii CEP pro capite superiore a quello della Svizzera: i Paesi Bassi (54), la Germania (53) e l'Austria (43). In Austria, non solo il numero di pacchi per abitante è sensibilmente più elevato rispetto alla Svizzera, ma anche l'evoluzione dei volumi è particolarmente significativa, con un +9,4 per cento registrato nel 2023<sup>35</sup>.

### Quote di mercato sostanzialmente stabili

In termini di cifra d'affari, Posta CH SA – principale operatore del mercato CEP – è riuscita ad aumentare leggermente la propria quota di mercato rispetto all'anno precedente, portandola al 59 per cento (57 % nel 2023). La posizione della Posta CH SA è particolarmente forte nel mercato nazionale CEP, dove detiene una quota di mercato del 73 per cento (75 % l'anno precedente). Nelle spedizioni internazionali, invece, prevalgono invece i fornitori privati: in termini di fatturato, detengono complessivamente il 48 per cento del mercato in importazione e addirittura l'88 per cento di quello in esportazione. Rispetto all'anno precedente, tuttavia, la quota dei privati nelle spedizioni di importazione è diminuita. 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 2024 i fornitori privati detenevano una quota di mercato del 24 per cento in termini di cifra d'affari, contro il 20 per cento di due anni prima. Per molti anni, questa quota è rimasta pressoché stabile intorno al 20 per cento. Dopo la Posta CH SA, le principali imprese che operano nel segmento dei pacchi fino a 20 kg sono DPD (Svizzera) SA, Planzer KEP SA e DHL Express (Svizzera) SA.

<sup>31</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pag. 49.

<sup>32</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pag. 41.

<sup>33</sup> Occorre considerare che i dati più recenti per l'Europa si riferiscono al periodo 2019-2023, durante il quale i volumi sono aumentati in misura più marcata a causa della pandemia rispetto al periodo 2020-2024.

<sup>34</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pag. 47.

<sup>35</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pag. 48.

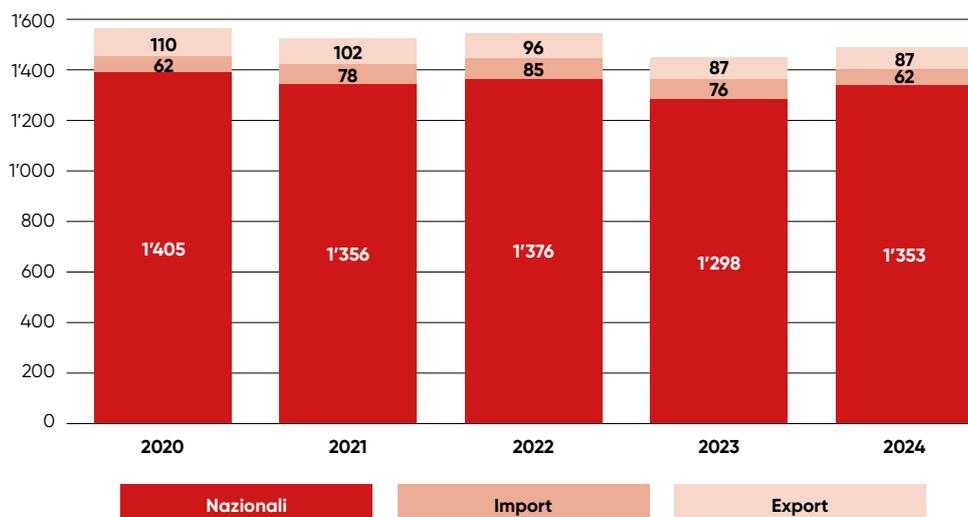
## Mercato della posta-lettere

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 2024 la cifra d'affari totale del mercato della posta-lettere si è attestata a 1,5 miliardi di franchi, con un volume di 1,6 miliardi di invii, segnando un aumento del 2,8 per cento rispetto all'anno precedente. Questo aumento è riconducibile principalmente agli aumenti tariffari, poiché nello stesso periodo il numero complessivo di lettere trasportate è diminuito del 6,4 per cento. La situazione nel mercato della posta-lettere segue all'incirca l'andamento degli anni precedenti, con una tendenza al calo che si è leggermente accentuata nel segmento delle lettere nazionali (-6,5 % nel 2024 rispetto a una media quinquennale del -4,5 %).

Da diversi anni, il volume delle lettere è in calo a causa della digitalizzazione della corrispondenza per comunicazioni e transazioni. 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 calo del volume 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 2020-2024, in milioni di franchi

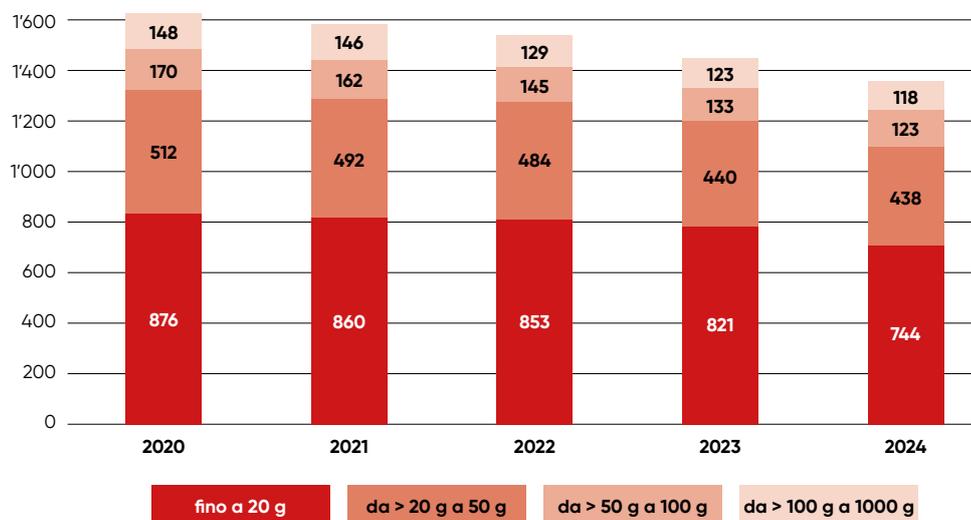


### Volumi fortemente in calo nella categoria più leggera (fino a 20 g)

Le lettere nazionali costituiscono di gran lunga il segmento più rilevante del mercato della posta-lettere. I dati che seguono si riferiscono esclusivamente alle lettere fino a 1 kg rientranti nel servizio universale e trasportate da Posta CH SA.

Nel 2024, la Posta CH SA ha trasportato complessivamente 1,4 miliardi di lettere nazionali fino a 1 kg. Di queste, circa il 52 per cento apparteneva alla fascia di peso fino a 20 g, che continua così a rappresentare il segmento con il maggior volume nel mercato nazionale della posta-lettere. Rispetto all'anno precedente, tuttavia, questa categoria ha registrato un calo significativo del 9,3 per cento. Anche il numero di lettere nella fascia di peso compresa tra 50 g e 100 g è diminuito nettamente, segnando un -7,8 per cento. Nel complesso, il calo delle lettere nazionali nel settore in monopolio risulta quindi nettamente superiore alla media pluriennale, che si attesta su un -4,4 per cento annuo negli ultimi cinque anni.

### Distribuzione degli invii postali nazionali della Posta per fasce di peso, 2020-2024, in milioni di invii



<sup>36</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pag. 49.

<sup>37</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pag. 41.

<sup>38</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pag. 47.

### Lettere inviate principalmente da clienti commerciali

Le lettere vengono inviate principalmente da clienti commerciali. In effetti, nel 2024 oltre il 90 per cento di tutte le lettere nazionali trasportate dalla Posta e da fornitori privati rientravano negli invii in grande quantità. La quantità di lettere inviate dalla clientela commerciale è diminuita del 6,1 per cento rispetto all'anno precedente. Nel segmento della clientela privata, il calo è stato ancora più marcato, pari al 9,5 per cento. Sebbene la quota di lettere inviate dai clienti privati sia modesta rispetto al volume generato dalla clientela commerciale, in qualità di destinatari di invii postali, le economie domestiche e le piccole imprese traggono un enorme beneficio dall'offerta di servizi postali.

### 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 2019 e il 2023 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 3,8 per cento<sup>36</sup> per la cifra d'affari e del 7,5 per cento<sup>37</sup> per il volume. In Svizzera, il calo corrispondente – inclusi giornali e riviste – è stato pari all'1,3 per cento in termini di cifra d'affari e al 4,7 per cento in termini di volume. Ancora una volta, questo dimostra che il calo registrato in Svizzera è stato inferiore alla media europea sia per quanto riguarda la cifra d'affari, sia per i volumi. Gli aumenti tariffari introdotti da Posta CH SA negli anni 2022 e 2024 hanno contribuito ad attenuare la riduzione del fatturato che, fino a quel momento, aveva seguito un andamento pressoché parallelo a quello dei volumi.

### Lettere pro capite: la Svizzera resta in testa

Nel 2024 il numero di lettere trasportate per abitante in Svizzera si è attestato a 178 unità. Se si includono anche giornali e riviste, tale cifra sale a 253 unità, mentre la media europea, secondo lo studio ERGP, si attesta a 61<sup>38</sup> unità – ovvero a meno di un quarto del valore svizzero. La Svizzera resta quindi il Paese europeo con il maggior numero di lettere pro capite. In Austria (130), Germania (143) o Francia (98), i valori

sono nettamente inferiori. In alcuni Paesi che tradizionalmente registravano anch'essi un'elevata quantità di lettere per abitante, il numero di invii è fortemente diminuito negli ultimi anni. In Svezia, ad esempio, la quantità di lettere pro capite è passata da 184 nel 2019 a 112 nel 2023.

### **Evoluzione delle quote di mercato**

Con una quota di mercato totale (cifra d'affari) del 96,8 per cento, la Posta CH SA si conferma leader incontrastato del mercato della posta-lettere, davanti a Quickmail Planzer AG. Nel mercato delle lettere nazionali, la quota di mercato di Posta CH SA è stata del 97,2 per cento nel 2024, valore rimasto invariato rispetto all'anno precedente. Negli ultimi anni, Posta CH SA 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 24 per cento del volume e il 36 per cento della cifra d'affari del mercato delle lettere nazionali fino a 2 kg è aperto alla concorrenza. In questo segmento, i fornitori privati hanno raggiunto una quota di mercato stimata intorno al 15 per cento, in calo rispetto al 18 per cento registrato nell'anno precedente.

### **Europa: il mercato della posta-lettere è solitamente dominato dagli ex operatori statali**

Nella stragrande maggioranza dei Paesi europei, il mercato della posta-lettere continua a essere dominato dai fornitori di servizi postali storici. Nel suo più recente studio, l'ERGP conclude che il mercato europeo della posta-lettere è caratterizzato da un'elevata concentrazione, sia in termini di volumi sia di ricavi<sup>39</sup>. Una novità è rappresentata dalla situazione del mercato danese, dove l'operatore storico PostNord si ritirerà dal mercato della posta-lettere a partire dal 2026. A occuparsi della distribuzione nazionale sarà un'organizzazione finora attiva soprattutto nella consegna di giornali e riviste, ancora oggi di proprietà di aziende del settore dei media. Come avviene anche in altri mercati postali, ciò non cambia il fatto che la posta-lettere continui a essere distribuita in larga misura da un solo fornitore. Nel complesso, quindi, la situazione concorrenziale nel mercato svizzero della posta-lettere risulta ampiamente comparabile con quella degli altri Paesi europei.

---

<sup>39</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, pag. 36.

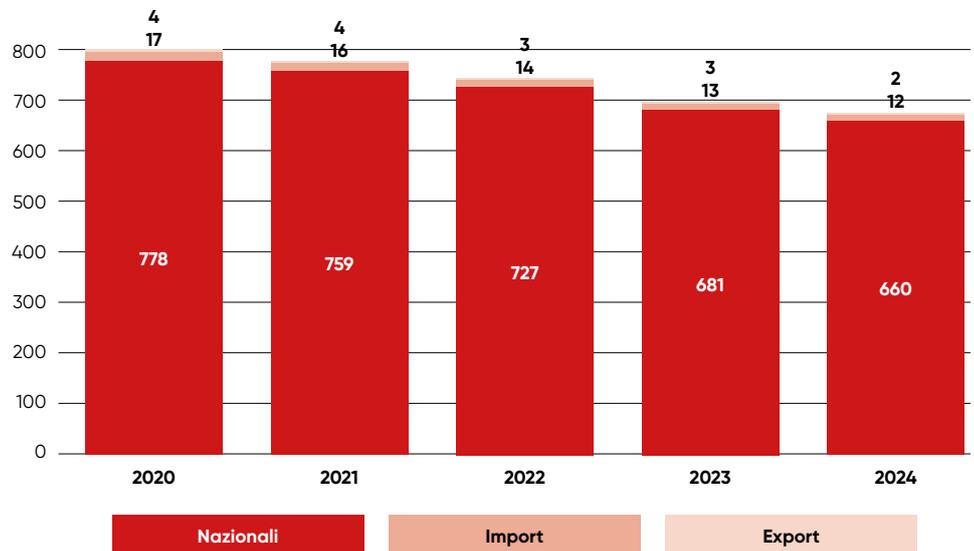
## Giornali e riviste

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 «consegna diurna».

Nel 2024 la cifra d'affari totale del settore giornali e riviste si è attestata a 318 milioni di franchi, pari a una diminuzione del 0,8 per cento rispetto all'anno precedente. Il volume di invii è stato di 674 milioni di unità, con un calo del 3,2 per cento, una diminuzione nettamente meno marcata rispetto a quella registrata per la posta-lettere nel periodo in esame. Ancora una volta sono stati gli invii transfrontalieri a subire una forte contrazione, con un calo dei volumi all'importazione dell'7 per cento e del 11 per cento all'esportazione.

Negli ultimi cinque anni, il tasso di flessione medio annuo degli invii di giornali e riviste (4,2 %) è stato abbastanza simile a quello del mercato della posta-lettere (4,9%). Con il 5,9 per cento, la tendenza al ribasso osservata nel recapito mattutino è stata più marcata rispetto alla distribuzione regolare effettuata dalla Posta CH SA (3 %). 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.

### Evoluzione dei volumi di giornali e riviste 2020-2024, in milioni di unità



I principali fornitori di questo segmento di mercato sono la Posta CH SA e Presto Presse-Vertriebs AG, una società affiliata alla Posta che offre un servizio di recapito mattutino.



# 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 2024 il numero di reclami è diminuito di circa un quinto rispetto all'anno precedente, attestandosi a 73. Le contestazioni hanno riguardato tra l'altro errori di recapito, invii persi o recapitati in ritardo. Una parte considerevole delle segnalazioni si riferiva inoltre a servizi e ambiti della Posta che non rientrano nella competenza della PostCom, come ad esempio la distribuzione di invii non indirizzati o i servizi elettronici.

Con riferimento agli altri fornitori di servizi postali, nel 2024 questi sono stati oggetto di tre reclami (2023: 4).

Le segnalazioni vengono 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.

## **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 sono conforme alle prescrizioni, la Posta può sospendere la distribuzione a domicilio in virtù dell'articolo 31 cpv. 2 lettera c OPO.

### **Numero di casi**

Con 47 lettere pervenute, nel 2024 si è registrato un aumento significativo delle richieste informali riguardanti le cassette delle lettere (2023: 62). 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 2024 è diminuito pure il numero di domande formali. In 10 casi la PostCom ha avviato una procedura amministrativa per verificare l'ubicazione della cassetta delle lettere (2023: 19).

Nell'anno in esame la PostCom ha concluso 7 procedure con una decisione di merito (2023: 16). Di queste, una è stata accolta mentre 6 sono state respinte (2023: 16 reiezioni). Tre procedure sono state stralciate per ritiro della domanda (2023: 2).

### **Prassi decisionale 2024**

Sei decisioni della PostCom hanno riguardato case unifamiliari o bifamiliari in cui le cassette delle lettere non si trovavano al confine della proprietà. In questi casi, la PostCom ha respinto le richieste dei proprietari degli immobili (decisioni 1/2024 del 28 marzo 2024; 4/2024 del 2 maggio 2024; 7 e 8/2024 del 30 agosto 2024; 9 e 10/2024 del 24 ottobre 2024).

Una decisione ha riguardato invece l'accessibilità libera della cassetta postale ai sensi dell'articolo 73 cpv. 1 OPO. La PostCom ha riconosciuto che tale accessibilità era garantita, ha accolto la richiesta del proprietario e ha ordinato alla Posta di continuare la distribuzione a domicilio presso l'abitazione in questione (decisione 2/2024 del 28 marzo 2024).

Una panoramica delle decisioni emesse nel 2024 in materia di cassette delle lettere è disponibile al link <https://www.postcom.admin.ch/it/servizio-universale/collocazione-delle-cassette-delle-lettere>.

Le decisioni sono inoltre disponibili in versione integrale sul sito Internet della PostCom (<https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni>).

Il Tribunale amministrativo federale ha pronunciato nel 2024 due sentenze relative a decisioni della PostCom impugnate nel 2023 dai rispettivi proprietari degli immobili:

- Con sentenza A-3279/2023 del 16 luglio 2024, il Tribunale amministrativo federale ha confermato la decisione della PostCom 6/2023 del 4 maggio 2023. Nella sentenza ha precisato la distinzione tra case unifamiliari, plurifamiliari e immobili commerciali ai sensi dell'articolo 74 cpv. 1 e 3 OPO.
- Nella sentenza 6440/2023 del 2 ottobre 2024, il Tribunale amministrativo federale ha respinto il ricorso presentato dai proprietari dell'immobile contro la decisione PostCom 18/2023 del 19 ottobre 2023 nel merito, ma ha annullato il punto riguardante le spese (accoglimento parziale). Il procedimento riguardava la collocazione delle cassette delle lettere in un nuovo insediamento di case unifamiliari. Il Tribunale amministrativo federale ha confermato la posizione della PostCom secondo cui le cassette postali situate accanto alle porte d'ingresso non rispettavano i requisiti di ubicazione previsti dall'ordinanza sulle poste e che non era possibile imporre la realizzazione di una casetta postale collettiva sul fondo comune.

## **Procedure riguardanti la distribuzione a domicilio**

Dal 1° gennaio 2021 si applicano le nuove disposizioni sulla distribuzione a domicilio. Da allora, l'articolo 31 cpv. 1 OPO prevede 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 di 100 x 100 m o nelle immediate vicinanze.

Per quanto riguarda le controversie tra la Posta e i destinatari di invii postali sulla distribuzione a domicilio, nel 2024 PostCom ha avviato una nuova procedura (2023: 2).

### **Prassi decisionale 2024**

Nel 2024 la PostCom non ha emanato alcuna decisione (decisione definitiva) riguardo alla distribuzione a domicilio (2023: 0).

## **Reclami in materia di vigilanza sulla strategia di acquisizione della Posta**

Nel 2022, con le decisioni 9/2022 e 10/2022 del 16 giugno 2022, la PostCom non è entrata nel merito di due reclami di vigilanza riguardanti l'acquisizione da parte della Posta di KLARA Business AG e Livesystems SA. La PostCom ha dichiarato di non essere competente a valutare se le attività della Posta o delle due società acquisite si basassero su una sufficiente base legale nella legge sull'organizzazione delle poste (LOP). Queste due decisioni sono state impugnate dai denunciati e da concorrenti della Posta dinanzi al Tribunale amministrativo federale.

Con le sentenze A-3607/2022 e A-3629/2022 del 12 novembre 2024, il Tribunale amministrativo federale ha annullato le decisioni impugnate e ha rinviato la questione alla PostCom per una nuova valutazione. Per quanto riguarda la questione relativa all'autorità competente a stabilire se i limiti costituzionali all'attività economica privata della Posta siano stati rispettati, il Tribunale ha rilevato una lacuna nella normativa vigente. A colmare tale lacuna mediante interpretazione giudiziale, e in virtù di uno stretto nesso materiale, il Tribunale ha attribuito la competenza in modo esaustivo alla PostCom. Contro queste sentenze la Posta ha presentato ricorso; i procedimenti sono attualmente pendenti dinanzi al Tribunale federale.

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

Tra i compiti della PostCom rientra il controllo del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore da parte dei fornitori registrati, ai sensi dell'articolo 4 cpv. 3 lettera b LPO e dell'articolo 22 cpv. 2 lettere a e b LPO. Qualora, a seguito di un'indagine, la PostCom accerti violazioni di tali disposizioni, essa emana sanzioni amministrative.

Con decisione del 28 marzo 2024, la PostCom ha accertato che un fornitore aveva superato, nell'ottobre 2023, il limite massimo settimanale di ore di lavoro previsto all'articolo 2 cpv. 2 OSMLP. L'azienda aveva concordato con il proprio personale un orario settimanale superiore a 44 ore. Si trattava di un fornitore soggetto a obbligo ordinario di notifica, attivo principalmente nei servizi di trasporto al di fuori del settore postale. L'incidenza di tale infrazione sul mercato postale è risultata pertanto limitata. La PostCom ha inoltre tenuto conto del fatto che l'azienda aveva corretto la situazione illecita nel corso del procedimento. È stato inoltre dimostrato che il personale aveva lavorato, per un periodo prolungato, meno di 44 ore settimanali senza subire perdite salariali. Per queste ragioni, non è stata inflitta una sanzione amministrativa di 13'000 franchi.

Nell'ambito della decisione 12/2024 del 12 dicembre 2024, la PostCom ha invece sanzionato un fornitore con una sanzione amministrativa di 4000 franchi per violazione del salario minimo ai sensi dell'articolo 2 cpv. 1 OSMLP. Alla società è stato intimato di adeguare gli stipendi di tutto il personale secondo gli standard minimi della PostCom, affinché rispettassero il salario minimo orario di 19 franchi. Inoltre, il fornitore è stato obbligato a versare retroattivamente, a partire dal 1° luglio 2023 (data di entrata in vigore del salario lordo minimo di 19 franchi), l'importo necessario a compensare l'eventuale differenza risultante dal mancato rispetto di tale soglia. Per tutti questi adeguamenti è stato fissato un termine di sei mesi a decorrere dalla data della decisione passata in giudicato.

## Procedure penali amministrative

Secondo l'articolo 22 cpv. 2 lettera k LPO, la PostCom ha il compito di perseguire e giudicare le contravvenzioni di cui all'articolo 31 cpv. 1 LPO. Conformemente alla lettera a di quest'ultimo articolo, punisce pertanto la violazione dell'obbligo di notifica di cui all'articolo 4 cpv. 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 cpv. 1 LPO, violando così il diritto esclusivo della Posta di trasportare lettere fino a 50 g (monopolio della posta-lettere).

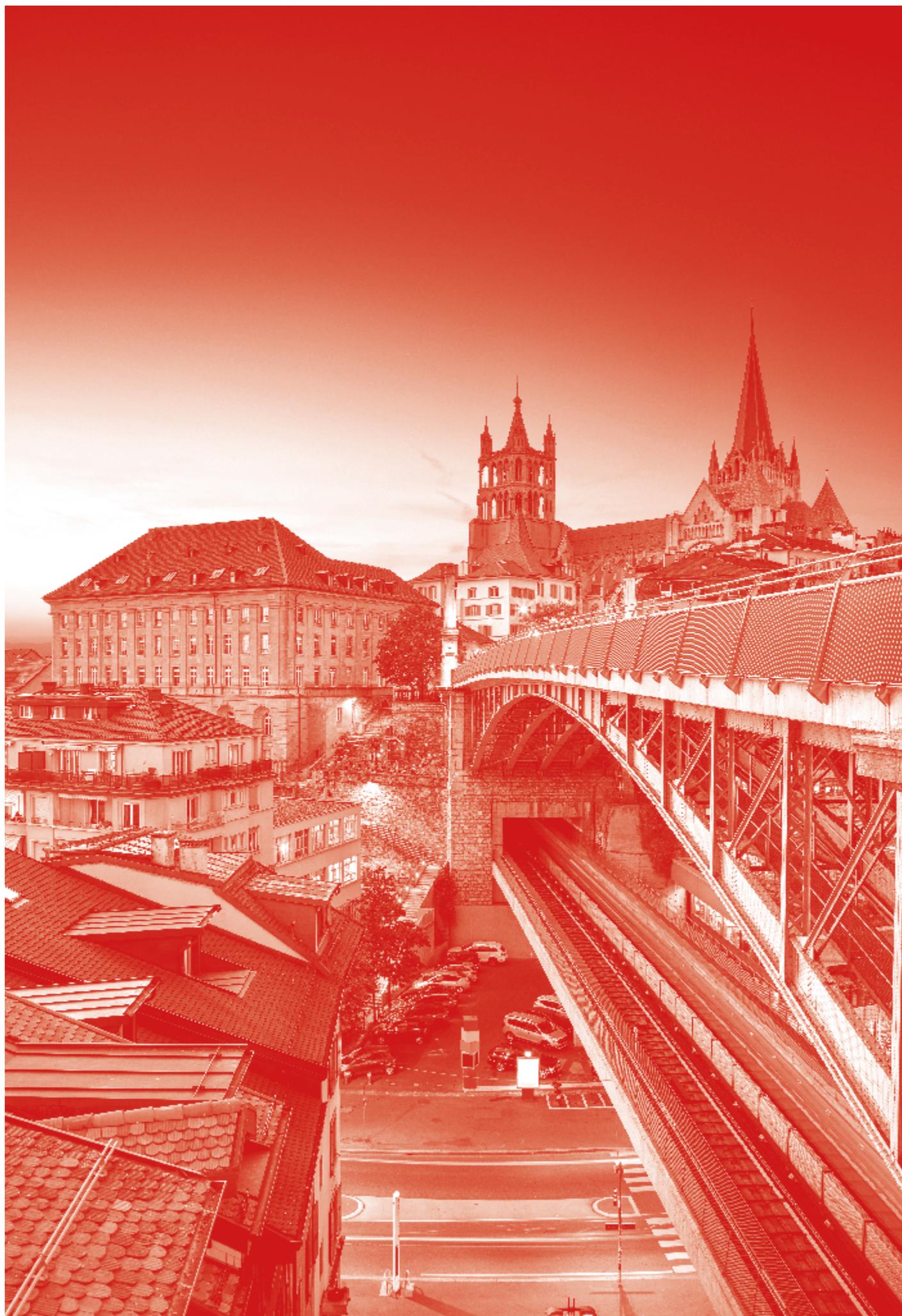
Dopo che, negli anni precedenti, la PostCom aveva emesso regolarmente decisioni sanzionatorie per violazione dell'obbligo di notifica, nell'anno in esame non è stato avviato alcun procedimento penale amministrativo.

I decreti penali emessi dalla PostCom e passati in giudicato sono pubblicati in forma anonima sul sito web della PostCom, al link <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 per chiarire l'obbligo di notifica di un'impresa. A seguito della raccomandazione dell'IFPDT, l'impresa menzionata nella perizia ha chiesto alla PostCom l'emissione di una decisione impugnabile per ciascuna delle due richieste di accesso (si vedano le decisioni 28/2023 e 29/2023 del 7 dicembre 2023, entrambe pubblicate sul sito della PostCom all'indirizzo <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni>). In queste decisioni la PostCom si è attenuta alla raccomandazione dell'IFPDT, dichiarandosi favorevole alla concessione del pieno accesso alla perizia. Il Tribunale amministrativo federale, adito dall'impresa interessata, ha confermato parzialmente le due decisioni, ordinando tuttavia alcune oscurazioni a tutela dei segreti commerciali dell'impresa interessata. Le decisioni del Tribunale amministrativo federale sono passate in giudicato.

Un'ulteriore domanda di accesso riguardava il sistema di classificazione dei documenti della PostCom. L'accesso al documento è stato concesso integralmente.



# Relazione annuale 2024 dell'Ombud-PostCom

**Dal 1° luglio 2024 ho assunto con entusiasmo e senso di responsabilità la guida dell'Ombud-PostCom, succedendo alla dott.ssa Marianne Sonder. Colgo l'occasione per ringraziare la Commissione federale delle poste (PostCom) per la fiducia accordatami e per assicurare che svolgerò questo incarico con il massimo impegno e professionalità. Desidero inoltre esprimere la mia gratitudine alla dott.ssa Marianne Sonder, che ha fondato questa istituzione oltre dieci anni fa.**

L'articolo 66 dell'Ordinanza postale recita:

*L'Ombud-PostCom si occupa delle controversie di diritto civile tra clienti e fornitori di servizi postali. Svolge il proprio ruolo in modo indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente e non può essere soggetto a istruzioni specifiche o generali in merito alla risoluzione delle controversie.*

Probabilmente grazie alla mia lunga esperienza nella mediazione e risoluzione dei conflitti, i membri della PostCom hanno ritenuto che potessi svolgere questo compito secondo le aspettative.

Dopo più di sei mesi in questa funzione, ho potuto acquisire una panoramica delle principali problematiche che generano conflitti. Un aspetto particolarmente evidente è il forte impatto emotivo che il settore postale suscita nei clienti. Pochi altri servizi sembrano avere una soglia di tolleranza così bassa rispetto ai disservizi. Ciò può dipendere dalla percezione ancora diffusa di alcuni operatori postali come aziende pubbliche o, più semplicemente, dal fatto che la società moderna dipende da servizi logistici affidabili: quando qualcosa non funziona, i clienti si sentono impotenti.

D'altro canto, i fornitori di servizi postali svolgono ogni giorno un lavoro prezioso. Sono grandi datori di lavoro e pilastri importanti della nostra economia. Gli errori possono capitare. Nella maggior parte dei casi che arrivano fino all'organo di conciliazione, si riesce comunque a trovare una soluzione, al più tardi in quella sede.

Sicuramente vedo margini di miglioramento per i fornitori di servizi postali. Lo stesso vale però anche per le clienti e i clienti, che talvolta perdono il senso della misura tra costi e benefici. Anche il tema dei cosiddetti «cittadini arrabbiati» mi ha occupato molto nei primi otto mesi. Sembra trattarsi di un fenomeno tipico dei nostri tempi.

Personalmente, sono lieta di poter approfondire ulteriormente la materia e contribuire alla risoluzione di molte controversie a beneficio delle parti coinvolte.

Lic.iur. Claudia Scheiner  
Responsabile dell'organo di conciliazione Ombud-PostCom

## Competenza e procedura

Una questione ricorrente riguarda la competenza dell'Ombud-PostCom.

L'Ombud-PostCom non è un'istanza obbligatoria. I clienti possono scegliere liberamente di rivolgersi a questo organismo per tentare una mediazione con i fornitori di servizi postali, come previsto dalla legge. Considerando che le controversie spesso riguardano importi modesti, questa opzione è sicuramente più efficiente e meno onerosa rispetto a un'azione civile ordinaria.

L'articolo 67 dell'Ordinanza sulle poste stabilisce che una richiesta di mediazione è ammissibile se:

- a. è stato precedentemente tentato un accordo tra le parti;
- b. sono soddisfatte le condizioni stabilite dal regolamento dell'Ombud-PostCom;
- c. non vi è un evidente abuso di diritto;
- d. nessun tribunale è già stato adito per la stessa questione.

Inoltre, l'articolo 29 della Legge sulle poste prevede che chi si rivolge all'Ombud-PostCom debba versare una tassa di 20 franchi, mentre le ulteriori spese procedurali sono a carico dell'operatore postale coinvolto. L'entità di questi costi è disciplinata dal regolamento tariffario della PostCom.

Il mandato dell'Ombud-PostCom è concepito per offrire ai clienti uno strumento accessibile ed economico per far valere le proprie ragioni al di fuori delle vie giudiziarie.

Tuttavia, questo ruolo implica anche un aspetto di «parafulmine»: non tutte le richieste sono giuridicamente fondate. Spesso emergono incomprensioni dovute alla mancanza di sensibilità nei rapporti con la clientela o ad aspettative irrealistiche da parte dei clienti stessi. In molti casi, il problema nasce dallo scontro tra la logica aziendale di efficienza economica e la percezione del cliente, che si sente privo di strumenti di tutela.

È proprio qui che entra in gioco l'Ombud-PostCom. Come mediatore tra questi mondi.

Un ambito particolarmente delicato riguarda questioni quali la localizzazione delle cassette postali o le procedure di sdoganamento e IVA, dove i confini di competenza non sono sempre chiari. Anche in questi casi, l'Ombud-PostCom cerca di mediare, sebbene non sempre con il pieno gradimento degli operatori postali.

## Principali aree problematiche 2024

### Ritardi e danneggiamenti

Il problema più frequente riguarda le consegne non conformi, che siano danneggiate o in ritardo. I clienti ripongono grande fiducia nei tempi di consegna garantiti, e quando questi non vengono rispettati, la frustrazione è elevata. In presenza di una colpa accertata, i fornitori si sono mostrati più o meno concilianti nell'ambito delle rispettive Condizioni generali di contratto applicabili. In questo ambito, si riscontrano grandi differenze tra i vari fornitori. Le Condizioni generali di contratto in vigore escludono di regola i cosiddetti danni conseguenti a difetti. Questo aspetto è in netto contrasto con il fatto che, in determinati casi, il rispetto di un termine è essenziale per evitare costi aggiuntivi. Mancano, a questo proposito, letteratura giuridica e decisioni giudiziarie che verifichino l'applicabilità di tali CGC.

### Reindirizzamenti e trattenute

Modifiche alla normale distribuzione hanno dato luogo, in alcuni casi, a procedure di conciliazione. Si tratta, ad esempio, di invii che, a causa di ordini non elaborati correttamente, sono andati persi, non sono più stati rintracciabili o sono ricomparsi soltanto dopo alcune settimane. Se in seguito a tali disguidi vengono addebitati solleciti o altri costi, la situazione risulta molto spiacevole per la clientela. In questi casi, le aziende fornitrici si sono mostrate generalmente molto disponibili a trovare un accordo e ad assumersi i costi comprovati derivanti dall'accaduto, il che è stato particolarmente apprezzato.

### Furti di spedizioni e de loro contenuto

Il furto di pacchi è un problema diffuso, sia dalle cassette postali sia da punti di ritiro concordati. Se la consegna è avvenuta correttamente, il consiglio è di sporgere denuncia. Tutti i fornitori di servizi postali offrono diverse alternative ben funzionanti alla normale consegna a domicilio. Spetta dunque alla clientela assumersi le proprie responsabilità e fare in modo che i pacchi non debbano essere lasciati in bella vista davanti agli ingressi delle abitazioni.

Vi sono stati anche alcuni casi in cui si è tentato di accusare i fornitori di servizi postali o il loro personale di furto, ma si è rapidamente dimostrato che tali affermazioni erano infondate.

## Bilancio e prospettive

Con il cambio alla direzione, diverse istituzioni (tra cui Kassensturz e Beobachter) hanno rinnovato l'attenzione sull'Ombud-PostCom. Di conseguenza, sempre più clienti vengono indirizzati qui da associazioni di tutela dei consumatori e dai media, il che permette di offrire risposte rapide da parte di esperti. Spesso è sufficiente che qualcuno ascolti e che diventi chiaro che non si è soli ad affrontare un problema, ma che anche altre clienti e altri clienti hanno vissuto esperienze simili.

Si osserva una crescente tendenza dei clienti a difendere con maggiore insistenza i propri diritti, spesso su questioni di principio. Se un adattatore ordinato online arriva in tre o cinque giorni, raramente ciò incide sulla sopravvivenza di un'azienda, ma la percezione di un servizio non conforme alle attese genera irritazione e frustrazione. Un atteggiamento più flessibile e piccoli gesti di buona volontà da parte del servizio clienti potrebbero migliorare notevolmente la soddisfazione. Le strategie variano: alcuni fornitori applicano rigide politiche aziendali, mentre altri mostrano maggiore apertura. Da arbitro, auspico più soluzioni conciliative e meno rigidità nell'interpretazione degli obblighi legali.

Particolarmente significativo è l'alto numero di cosiddetti «cittadini indignati» che hanno cercato di far valere le proprie lamentele tramite l'Ombud-PostCom. Questo fenomeno, piuttosto diffuso, si manifesta con una diffidenza sistematica verso qualsiasi istituzione legata, anche solo indirettamente, allo Stato. Non è raro che il nostro ufficio venga sommerso da e-mail o lettere contenenti critiche generalizzate rivolte all'amministrazione pubblica, a esponenti politici o ai dirigenti delle società coinvolte.

Nel 2024, l'Ombud-PostCom ha rinnovato il proprio sito web, ora disponibile anche in lingua inglese.

Nel corso dell'anno, verranno introdotti nuovi regolamenti procedurali con l'obiettivo di ottimizzare l'efficienza dell'organo di conciliazione e rendere le procedure più chiare per i clienti.

## Statistiche

Casi aperti nel 2024: 78

Casi risolti nel 2024: 72

Contatti telefonici e richieste via e-mail: ca. 2600

# La PostCom

La PostCom è un'autorità indipendente che 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. Durante le procedure esamina ogni caso singolarmente secondo il mandato legale che le è stato conferito e la prassi che ha messo a punto. 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 (in alto, in piedi, da sinistra a destra): Ivan Progin, Andrea Stegmann (vice del responsabile del segretariato specializzato), Micol Morganti Perucchi, Patrick Kessler, Michel Noguez (responsabile del segretariato specializzato). Seduti, da sinistra a destra: Patrick Salamin (vicepresidente), Anne Seydoux-Christe (presidentessa della PostCom), Valérie Défago e Robert Göx.

Nel 2024, la PostCom si compone dei 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.

**Patrick Salamin, lic. ès sc. pol., Ginevra, e lic. oec. HSG, San Gallo (vicepresidente)**, 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.

**Valérie Défago, dr. iur. (membro)**, è professoressa ordinaria 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. Göx, 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. È inoltre attivo in diverse commissioni tecniche internazionali e opera in quanto esperto.

**Patrick Kessler, Scuola superiore per i quadri dell'economia e dell'amministrazione (SSQEA), Università di San Gallo (membro)**. 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.

**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 vicescancelliera presso il Tribunale cantonale amministrativo del Cantone Ticino.

**Ivan Progin, titolare di un diploma federale di esperto in finanza e controlling (membro)**, ha ricoperto il ruolo di responsabile della contabilità e della riscossione presso il Dipartimento delle finanze del Cantone di Friburgo ed è stato inoltre responsabile di progetti informatici. 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 d'esame per gli esami professionali superiori in contabilità e controlling e del comitato direttivo dell'Associazione svizzera per la contabilità, il controlling e la revisione (SwissAccounting).

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 signora lic. iur. Claudia Scheiner, che ricopre questa funzione dal 1° luglio 2024.

## 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 la presentazione 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.

## Relazioni internazionali

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 2021, la PostCom è stata esclusa dalle attività del Gruppo indipendente dei regolatori europei per i servizi postali (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.

Insieme ad altre autorità di regolazione, la PostCom ha istituito un workshop internazionale annuale dedicato agli enti regolatori postali. La terza edizione di questo workshop si è tenuta ad Atene nel dicembre 2024, con la partecipazione di circa venti autorità regolatrici provenienti da diversi Paesi europei e dagli Stati Uniti. Una nuova edizione è già prevista per il 2025.

## 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 (la Posta, FFS, Swisscom, eccetera). 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).



# Prospettive

---

<sup>40</sup> Si veda a questo proposito il capitolo «Qualità del servizio universale»

I tradizionali operatori postali in Europa e in Svizzera hanno fondato lo sviluppo delle loro attività principalmente sul mercato della posta-lettere. Fino all'inizio degli anni 2000, il settore dei pacchi della Posta Svizzera era in perdita e veniva sovvenzionato da altri comparti dell'allora PTT.

Con l'apertura del mercato alla concorrenza è stato definito un servizio universale, allo scopo di offrire prestazioni postali a prezzi adeguati a tutte le fasce della popolazione, in tutte le regioni del Paese. Oltre ai servizi, anche la qualità e l'accessibilità di tali prestazioni sono state fissate attraverso la legislazione attualmente in vigore.

Da circa quindici anni, il volume della posta-lettere è in calo a causa dello sviluppo della comunicazione elettronica e del cambiamento nelle abitudini della popolazione. Un calo che si è ulteriormente accentuato con e dopo la crisi legata al coronavirus.

Nel medesimo arco temporale, il volume dei pacchi è invece cresciuto sensibilmente, ma non è riuscito a compensare il calo della posta-lettere. Va inoltre osservato che nel 2024, per il secondo anno consecutivo, i fornitori privati di servizi postali in Svizzera hanno incrementato la loro quota di mercato nel segmento dei pacchi nazionali, mentre in precedenza, dalla liberalizzazione del mercato dei pacchi nel 2004, vi erano stati pochi cambiamenti. Questa evoluzione generale è riscontrabile anche in altri Paesi. Secondo l'ERGP, tra il 2019 e il 2023 il volume della posta-lettere è diminuito di 12 miliardi di invii, mentre quello dei pacchi è aumentato di circa 5 miliardi di unità.

Insieme ai margini di profitto ridotti nel settore dei pacchi, la diminuzione della posta-lettere ha avuto un impatto diretto sulla situazione finanziaria degli operatori postali storici europei e, quindi, sulla loro capacità di finanziare il servizio universale. Di fronte a questa erosione, diversi Paesi europei hanno allentato<sup>40</sup> alcuni obblighi nell'ambito del servizio universale e sostenuto gli operatori postali storici con sussidi statali. In altri Paesi, invece, gli operatori postali europei tradizionali stanno sviluppando nuove attività, in particolare nel campo dei servizi elettronici e della logistica, per poter continuare a finanziare il servizio postale universale.

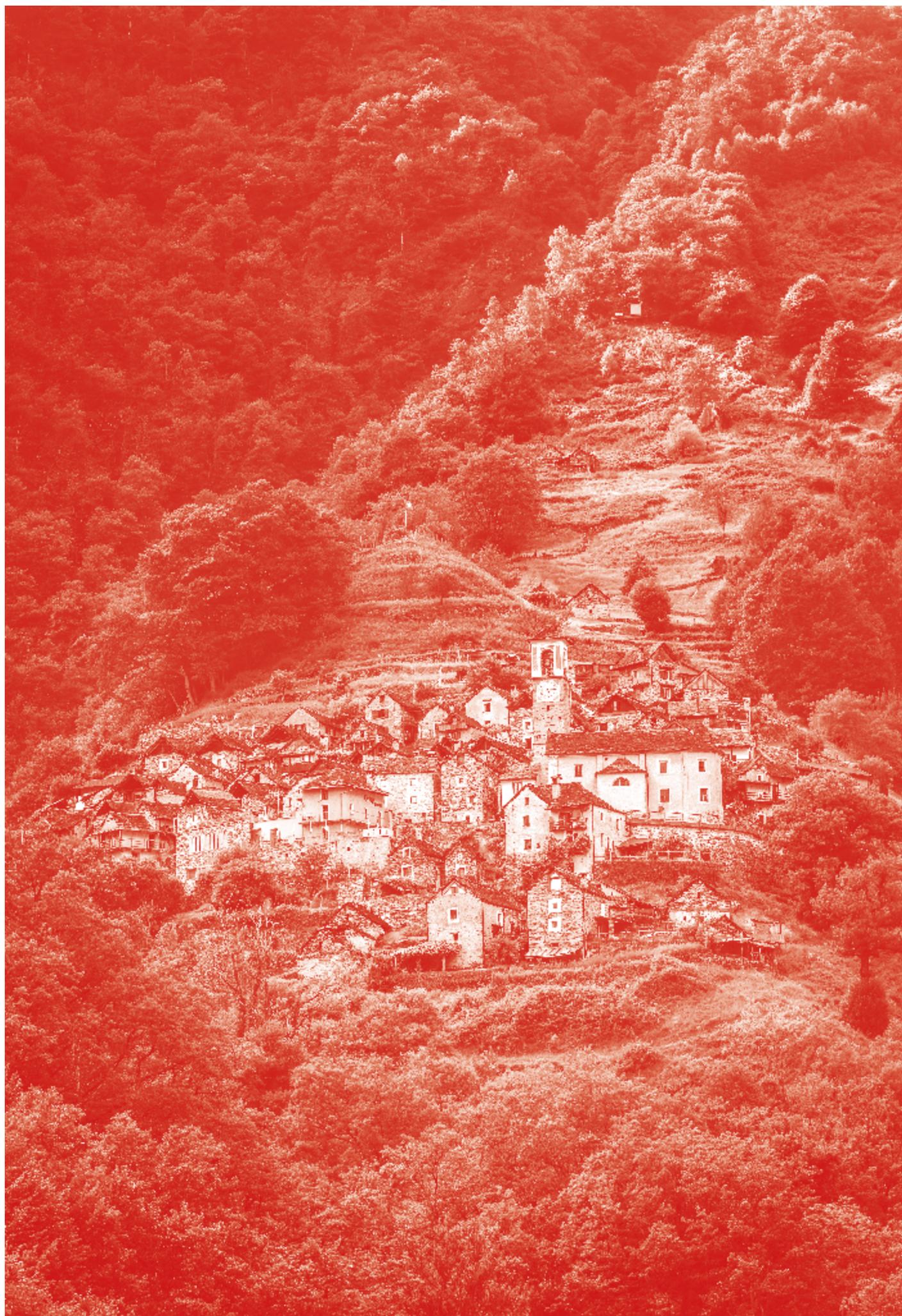
In Danimarca, la situazione del fornitore di servizi postali PostNord è particolare, poiché ha rinunciato al mandato di servizio universale e alla distribuzione della posta-lettere in favore di DAO, un'impresa logistica privata danese. A partire dal 1° gennaio 2026, PostNord si occuperà in Danimarca unicamente della spedizione di pacchi.

Nel confronto internazionale, l'offerta e la qualità del servizio universale in Svizzera rimangono particolarmente elevate. Tuttavia, all'orizzonte si profilano delle nubi, e la Svizzera non potrà sottrarsi a un dibattito di principio sull'adattamento del servizio universale alle nuove condizioni e sul suo finanziamento.

Il 16 aprile 2025 il Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) ha avviato la consultazione sulla revisione dell'ordinanza sulle poste (OPO) (si veda il comunicato stampa su <https://www.uvek.admin.ch/uvek/it/home.html>). Il progetto di revisione dell'OPO prevede una modifica dell'obbligo della Posta di effettuare la consegna a domicilio, una riduzione dei requisiti di qualità per la distribuzione nonché l'accesso al traffico pagamenti elettronico. Inoltre, la proposta in consultazione per il settore postale contiene una disciplina dettagliata su un cosiddetto sistema di distribuzione ibrido, che verrebbe definito come parte dell'offerta del servizio universale: ogni mittente dovrebbe avere la possibilità di affidare alla Posta un invio in formato elettronico. Nella bozza di revisione è previsto che la PostCom riceva alcune funzioni di vigilanza sul sistema ibrido della Posta. Tuttavia, la regolamentazione definitiva potrà essere analizzata solo al termine della consultazione. L'entrata in vigore della revisione dell'OPO è prevista per il 1° gennaio 2026.

Sono inoltre in discussione altri temi per migliorare la regolamentazione del mercato. Diversi studi europei attuali sottolineano inoltre la necessità di considerare meglio, nell'ambito del servizio universale, le esigenze delle persone vulnerabili, come ad esempio quelle che vivono in aree rurali o remote, persone con redditi bassi, senza competenze digitali, ipovedenti o con mobilità ridotta<sup>41</sup>.

La PostCom continuerà a essere a disposizione per accompagnare ogni futura modifica legislativa nel settore postale.



# Abbreviazioni

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

# Glossario

## **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 imbucate 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 imbucare 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, rispedizione, rispedizione 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 uni-versale 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.