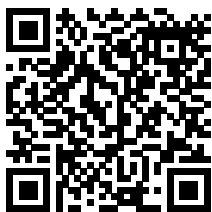


Commissione federale delle poste PostCom
Monbijoustrasse 51A | 3003 Berna
Tel.: +41 58 462 50 94 | Fax: +41 58 462 50 76

www.postcom.admin.ch
info@postcom.admin.ch



POSTCOM

RAPPORTO ANNUALE

2016



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Commissione federale delle poste PostCom

IMPRESSUM

Editore: Commissione federale delle poste PostCom
Layout, design: Giger&Partner, Zurigo
Stampa: Prolith AG, Schönbühl
Tiratura: tedesco 150 copie, francese 80 copie, italiano 50 copie
Testo originale in tedesco

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

PUNTO DELLA SITUAZIONE

CARA LETTRICE, CARO LETTORE



anche nel 2016 alcuni grandi cambiamenti hanno contraddistinto il mercato postale. La concorrenza tra la Posta Svizzera e gli operatori privati favorisce l'innovazione e si intensifica, anche a causa delle crescenti esigenze della clientela in fatto di qualità. Il boom del commercio online genera nuove offerte. Osservando il mercato si rileva tuttavia che gli operatori privati soffrono ancora di una certa disparità rispetto alla Posta. Una situazione che il Consiglio federale ha peraltro riconosciuto nel suo rapporto di valutazione sulla legislazione postale e che richiede un intervento in tempi brevi.

Un cambiamento radicale si profila anche nel servizio universale. Le modalità con le quali sbrighiamo le nostre operazioni sono in costante mutamento e la sostituzione della posta-lettere avanza a ritmi sempre più sostenuti. In risposta a questi cambiamenti, la Posta ha reimpostato il proprio modello aziendale con effetti che si palesano soprattutto nella rete di uffici postali.

Non da ultimo su pressione di PostCom, nell'autunno 2016 la Posta ha pubblicato la propria strategia sullo sviluppo della rete. Entro il 2020 verranno chiusi, ovvero trasformati in agenzie, circa 500 uffici postali. È quindi comprensibile che Comuni e cittadini si battano in difesa del «loro» ufficio postale e che i dipendenti siano preoccupati per il posto di lavoro. Anche diversi parlamentari si sono attivati.

Il numero delle trasformazioni sorprende solo in apparenza, se si considera che da tempo la Posta chiude un centinaio di uffici l'anno. È tuttavia positivo che l'azienda cerchi il dialogo anche con i Cantoni, dia prova di disponibilità al negoziato e comunichi di tenere in linea di conto l'eventualità di un calo dei ricavi. PostCom si aspetta quindi dalla Posta un'attuazione socialmente sostenibile. I Comuni hanno comunque sempre la possibilità di interpellare PostCom in merito alla trasformazione di un ufficio.

PostCom si impegna affinché il servizio postale tenga conto prima di tutto delle esigenze specifiche di una regione. L'Alto Vallese non è Basilea Città come il Giura non è l'Altopiano. Le discussioni non devono vertere solo sull'ufficio postale: i diversi strumenti offerti dal gruppo Posta – come gli uffici postali, le agenzie, gli impianti di caselle e di cassette delle lettere, gli sportelli automatici per i pacchi, i Postomat ecc. – devono essere proposti sotto forma di soluzione mista per garantire un servizio ottimale alla popolazione e al commercio di una regione. Il processo di trasformazione esige disponibilità al dialogo da parte di tutti gli interessati.

Anche il tema del recapito a domicilio rimane di stretta attualità. Se un cittadino non riceve più i propri invii postali direttamente a domicilio, può rivolgersi a PostCom che esamina le richieste caso per caso e, se necessario, dispone soluzioni alternative. Nella sua ultima sentenza il Tribunale amministrativo federale ha sì riconosciuto la competenza di PostCom a valutare la proporzionalità della soluzione alternativa pro-

posta dalla Posta, ma non quella di disporre direttamente una tale soluzione. Questa sentenza è importante poiché limita l'obbligo della Posta di garantire il recapito a domicilio secondo l'ordinanza sulle poste solo in regioni relativamente densamente popolate. Le condizioni quadro del servizio universale sono fissate dalla politica. Per mantenere lo status quo in materia di recapito a domicilio, bisogna adeguare le disposizioni giuridiche pertinenti.

Molto importante in un settore postale in profonda evoluzione come quello attuale e viste le problematiche particolarmente delicate che si delineano con l'avvento sul mercato di nuovi operatori con altri modelli aziendali è anche il fatto che PostCom possa garantire la qualità delle condizioni di lavoro. Nel 2015 abbiamo commissionato uno studio sulle condizioni di lavoro in vigore sul mercato postale. Questa analisi scientifica, alla quale hanno partecipato anche i partner sociali, è ormai in fase di conclusione e presto garantirà a PostCom una base per definire standard minimi in grado di tenere conto anche dei futuri cambiamenti.

La digitalizzazione e i cambiamenti che essa comporta per il settore postale sono processi che avanzano in maniera inarrestabile. PostCom si adopererà per trovare soluzioni efficaci per tutte le parti.



Hans Hollenstein
Presidente PostCom



INDICE

6 SERVIZIO UNIVERSALE

- SITUAZIONE DI MERCATO
- QUALITÀ
- CHIUSURA E TRASFORMAZIONE DI UFFICI POSTALI
- VERIFICA DEI PUNTI DI ACCESSO PRESIDATI E DEL SERVIZIO A DOMICILIO
- CASSETTE POSTALI
- DISTRIBUZIONE A DOMICILIO
- PRESTAZIONI DEL SERVIZIO UNIVERSALE

24 FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE

29 SVILUPPO GENERALE DEI MERCATI POSTALI

- OBBLIGO DI NOTIFICA
- MERCATO POSTALE
- GIORNALI E PERIODICI

39 PROCEDURE E DENUNCE RETTE DAL DIRITTO IN MATERIA DI VIGILANZA

- DISBRIGO DI DENUNCE RETTE DAL DIRITTO IN MATERIA DI VIGILANZA
- PROCEDURE DI VIGILANZA
- DECISIONE SULL'ACCESSO ALLE CASELLE POSTALI
- PROCEDURE RIGUARDANTI LE CASSETTE DELLE LETTERE
- PROCEDURE RIGUARDANTI LA DISTRIBUZIONE A DOMICILIO
- UFFICIO DI CONCILIAZIONE

44 POSTCOM

- MANDATO E ATTIVITÀ
- DIFFERENZE RISPETTO AD ALTRE AUTORITÀ DI VIGILANZA

47 PROSPETTIVE

SERVIZIO UNIVERSALE

La Posta Svizzera fornisce tutte le prestazioni del servizio universale come avvenuto finora, assicurando un livello qualitativo elevato, superiore agli standard. La costante diminuzione del volume fisico di invii della posta-lettere e della domanda di servizi negli uffici postali confermano tuttavia che i clienti si spostano progressivamente verso il digitale. La Posta sta quindi rivedendo il proprio modello aziendale. Il processo di trasformazione risulta particolarmente evidente nella rete di uffici postali.

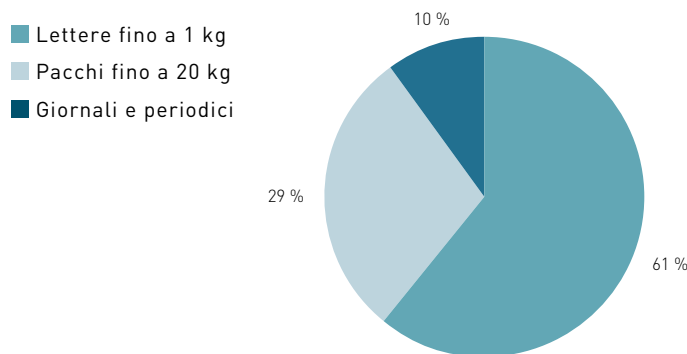
La legge sulle poste (LPO) divide il mercato postale svizzero in due segmenti: il servizio universale e i servizi liberi. La Posta Svizzera è tenuta a fornire tutte le prestazioni del servizio universale. Mentre nel settore riservato (regime di monopolio) è l'unico operatore ammesso, nel settore non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

SERVIZIO UNIVERSALE		Servizi liberi (esclusi dal monopolio)
Servizi forniti esclusivamente dalla Posta	Servizi che la Posta è tenuta a fornire in concorrenza con gli operatori privati	Servizi che la Posta può fornire in concorrenza con gli operatori privati
Invii della posta-lettere indirizzati provenienti dall'estero o inviati in Svizzera fino a 50 g	Invii della posta-lettere indirizzati provenienti dall'estero o inviati in Svizzera da 50 g fino a 1 kg e invii della posta-lettere indirizzati a destinazione all'estero da 0-50 g	Invii della posta-lettere da 1001 a 2000 g, posta espresso, servizi di corriere, invii della posta lettere non indirizzati (Promopost)
	Pacchi indirizzati fino a 20 kg (Svizzera, estero)	Pacchi 20-30 kg (Svizzera e estero), posta espresso, servizi di corriere
	Giornali e periodici in abbonamento distribuiti durante il giro di recapito ordinario	Giornali e periodici in abbonamento con recapito mattutino

SITUAZIONE DEL MERCATO

Nel 2016 i segmenti del servizio universale possono essere schematizzati come segue:

QUOTE DI MERCATO SERVIZIO UNIVERSALE (SERVIZIO INTERNO, IMPORT, EXPORT)



Fonte: PostCom

Il servizio universale include gli invii della posta-lettere fino a 1 kg (Svizzera e traffico transfrontaliero), i pacchi fino a 20 kg (Svizzera e traffico transfrontaliero), giornali e periodici durante il giro di recapito ordinario (Svizzera e traffico transfrontaliero).

SERVIZIO UNIVERSALE

	Fatturato in CHF	Variazione rispetto all'anno precedente
Invii della posta-lettere fino a 1 kg (Svizzera e traffico transfrontaliero)	1 964 mio.	-4,4 %
Invii della posta-pacchi fino a 20 kg (Svizzera e traffico transfrontaliero)	937 mio.	+3,0 %
Giornali e periodici in abbonamento con recapito mattutino	319 mio.	I valori non sono paragonabili a causa di modifiche nel reporting
Totale servizio universale	3 219 mio.	

Nel 2016 il fatturato conseguito con i prodotti del servizio universale si attesta a 3,219 miliardi di franchi. Per la prima volta giornali e periodici con recapito mattutino sono stati rilevati separatamente poiché non rientrano nel servizio universale.

Il confronto con l'anno precedente evidenzia una forte flessione degli invii della posta-lettere fino a 1 kg (-4,4%), riconducibile soprattutto alle possibilità offerte dalla comunicazione digitale.

Il fatturato del mercato della posta-pacchi nel servizio universale ha invece segnato un aumento del 3,0% favorito in particolare dalla crescita delle ordinazioni online.

QUOTE DI MERCATO PACCHI INDIRIZZATI DELLA POSTA INTERNA FINO A 20 KG¹

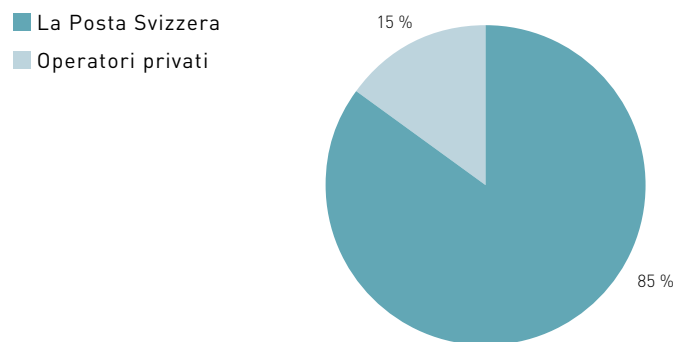
Nell'ottica regolatoria il settore della posta-pacchi fino a 20 kg riveste particolare interesse, dato che fa parte del servizio universale e ha sviluppato un' intensa concorrenza di carattere innovativo. Dalla valutazione emerge che nel 2016 il volume degli invii indirizzati della posta-pacchi fino a 20 kg nel servizio interno si attestava a 130 milioni di pacchi per un fatturato di 800 milioni di franchi.

Nonostante l'apertura completa del mercato della posta-pacchi nel 2004, la Posta Svizzera resta il leader incontestato del settore. Il fatturato per gli invii della posta-pacchi nel servizio interno fino a 20 kg ha raggiunto 677 milioni di franchi per un volume di 112 milioni di invii. Rispetto all'anno precedente si osserva una crescita in termini di volume del 5,6% e del 3,9% in termini di fatturato. Grazie all'espansione dell'E-Commerce e alla vasta rete di punti di accesso e distribuzione, la Posta ha beneficiato di questo aumento generale e ha potuto difendere la posizione di leader sul mercato.

La Posta detiene una quota di mercato pari all'85% nel settore della posta-pacchi del servizio interno nel servizio universale. Quella degli operatori privati si attesta al 15%. La pressione della concorrenza è aumentata ulteriormente soprattutto tra i privati. Grazie al boom dello shopping online si sono imposti nuovi modelli. La crescente pressione sui prezzi, nuove esigenze per la velocità di consegna e la qualità rafforzano la concorrenza, permettendo lo sviluppo costante di nuove offerte orientate al cliente.

¹ SENZA INVII TRANS-FRONTALIERI DELLA POSTA-PACCHI (IMPORT/EXPORT) E SENZA INVII ESPRESSO E SERVIZI DI CORRIERE

QUOTE DI MERCATO – PACCHI FINO A 20 KG NEL SERVIZIO INTERNO (SERVIZIO UNIVERSALE)



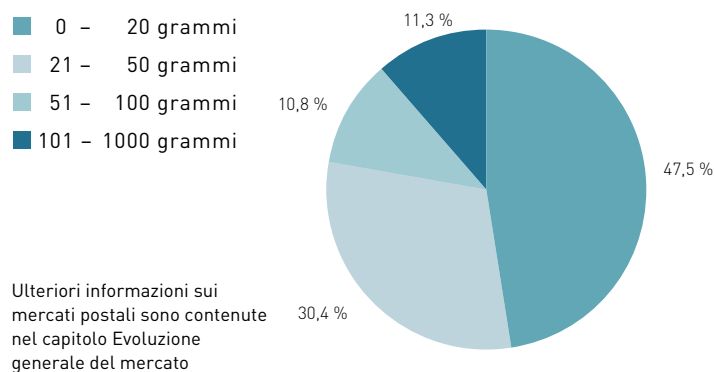
Fonte: PostCom

LETTERE FINO A 1 KG NEL SERVIZIO INTERNO

L'ordinanza sulle poste disciplina il servizio universale in Svizzera nel settore delle lettere fino a 1 kg². Questo è di gran lunga il maggiore segmento del servizio universale postale sia in termini di volume che di fatturato. Secondo i dati forniti dalla Posta Svizzera e dagli operatori privati, per l'esercizio 2016 il volume dell'intero mercato si attesta a 2,12 miliardi di invii (2015: 2,20 miliardi) e il fatturato a 1,63 miliardi di franchi (2015: 1,73 miliardi)³. Per entrambi si osserva una flessione marcata. Il calo del 3,6% segnato dal volume rispetto all'anno precedente si ripercuote anche sul conto economico della Posta e, di riflesso, sul finanziamento del servizio universale.

Sempre secondo i dati della Posta Svizzera, con l'abbassamento del monopolio a 50 grammi, effettivo dal 2009, la quota di mercato sottoposta al regime di libera concorrenza si attesta nel 2016 al 22,1% del totale delle lettere indirizzate del servizio interno (26,4% del fatturato). Questi dati rispecchiano quelli dell'anno precedente. La concorrenza nel mercato delle lettere ristagna. La Posta beneficia della protezione del monopolio ancora in vigore e degli investimenti nella tecnologia più moderna, in particolare nel potenziamento dei centri di smistamento e nell'ottimizzazione della spartizione automatica in sequenze.

LETTERE INDIRIZZATE DEL SERVIZIO INTERNO TRASPORTATE DALLA POSTA SVIZZERA 2,089 MILIARDI NEL 2016



Fonte: La Posta Svizzera

² ARTICOLO 29 DELL'ORDINANZA DEL 29 AGOSTO 2012 SULLE POSTE

³ SENZA SERVIZI DELLA POSTA ESPRESSO E DI CORRIERE

QUALITÀ

RAGGIUNGIBILITÀ: VALORI STABILI NONOSTANTE IL PROCESSO DI TRASFORMAZIONE IN CORSO

Anche quest'anno la Posta ha ampiamente superato e mantenuto costanti i valori fissati dal legislatore in materia di raggiungibilità. Nel 2016 il 94,3% della popolazione residente permanente ha potuto raggiungere un ufficio postale o un'agenzia in media entro 20 minuti a piedi o con i mezzi pubblici. Nelle regioni in cui la Posta offre un servizio a domicilio (entro 30 minuti), la percentuale sale al 95,8%. Entrambi i dati rispecchiano quelli dell'anno precedente a conferma di una buona stabilità.

RAGGIUNGIBILITÀ DEGLI UFFICI E DELLE AGENZIE POSTALI IN % DELLA POPOLAZIONE

	Raggiungibilità nazionale in meno di 20 minuti			Raggiungibilità nazionale in meno di 20 minuti, con servizio a domicilio in meno di 30 minuti		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
% della popolazione ⁴ che può raggiungere un ufficio o un'agenzia postale a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici	93,7 %	94,3 %	94,3 %	95,3 %	95,8 %	95,8 %

La rete deve essere organizzata in modo tale che il 90% della popolazione residente permanente possa raggiungere l'ufficio postale o l'agenzia più vicini in media entro 20 minuti, a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici. Se la Posta offre un servizio a domicilio, questo lasso di tempo è di 30 minuti (art. 33 cpv. 4 OPO).

La raggiungibilità è calcolata sulla base di un valore medio su scala nazionale. Pertanto, i dati esposti non forniscono indicazioni sulle differenze regionali e tanto meno permettono di tracciare un quadro realistico del servizio nelle aree rurali.

Il metodo del routing applicato dal 2014 utilizza le informazioni sui collegamenti delle FFS e i dati GPS per calcolare i tempi di percorrenza tra il domicilio dell'utente e i punti d'accesso della rete postale. Il calcolo della raggiungibilità, rilevata ogni anno per tutta la Svizzera, si fonda inoltre sui dati demografici per il 2016 dell'Ufficio federale di statistica. Il metodo, che deve soddisfare gli standard

tecnici più recenti, è riconosciuto scientificamente e certificato da un organo indipendente.

CALCOLO DELLA RAGGIUNGIBILITÀ – BASE PER LO SVILUPPO DI MODELLI

Popolazione residente permanente a fine 2016 ⁵	8 417 700	Abitanti
Raggiungibilità 2016 in 20 minuti	94,3%	
Nessuna raggiungibilità	5,7%	
Numero di abitanti senza raggiungibilità secondo l'art. 33 cpv. 4	479 809	Abitanti
Popolazione residente permanente a fine 2016	8 417 700	Abitanti
Raggiungibilità 2016 con servizio a domicilio (30 minuti)	95,8%	
Nessuna raggiungibilità	4,2%	
Numero di abitanti senza raggiungibilità secondo l'art. 33 cpv. 4	353 543	Abitanti

⁴ VALORE ARROTONDATO A UNA CIFRA DOPO LA VIRGOLA

⁵ [HTTPS://WWW.BFS.ADMIN.CH/BFS/IT/HOME/STATISTICHE/POPOLAZIONE/EFFETTIVO-EVOLUZIONE/POPOLAZIONE.HTML](https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/popolazione/effettivo-evoluzione/popolazione.html)

PostCom ha esaminato accuratamente i risultati trovandoli conformi alle disposizioni di legge. La Posta ha confermato per il 2016 che in ognuna delle 127 regioni di pianificazione c'è almeno un ufficio postale. Le disposizioni di cui all'articolo 33 capoverso 2 dell'ordinanza sulle poste sono pertanto adempiute.

Secondo uno studio del Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (ERGP), gli Stati europei applicano metodi diversi per determinare il numero adeguato di uffici postali. Questi modelli prescrivono e misurano ad esempio la distanza media in chilometri fino all'ufficio postale più vicino o il numero di abitanti per ufficio postale (spesso distinguono tra regioni urbane e regioni rurali). Spesso si rende necessaria una combinazione dei diversi criteri che variano da un Paese all'altro e che dipendono pure dalle specificità geografiche e demografiche. Secondo le direttive europee, tuttavia, gli Stati membri devono provvedere affinché la densità dei punti di contatto e di accesso corrisponda alle esigenze degli utenti.

Sulla base dei dati più recenti dell'Unione postale universale⁶ sulla densità degli uffici postali nei Paesi limitrofi, si osserva che la Svizzera disponeva in media di un ufficio postale ogni 18,7 km² (anno precedente: 18,6 km²) e la Germania di uno ogni 13 km². La differenza è data dal fatto che la Germania ha trasformato interamente i suoi uffici in agenzie già qualche anno fa e può quindi vantare una densità maggiore di punti d'accesso. In Francia si conta un ufficio postale ogni 20,9 km², in Italia ogni 23,1 km² e in Austria ogni 47 km².

VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

Nel rapporto 2015 PostCom osservava che i criteri in vigore per il calcolo della raggiungibilità degli uffici e delle agenzie postali non fossero sufficientemente significativi poiché riferiti a una media annua su scala nazionale. La PostCom si adopera affinché vengano introdotti criteri regionali per il calcolo della raggiungibilità e si tenga conto del servizio postale fornito in una regione nella sua totalità. Nel gennaio 2017 la Commissione dei trasporti e delle telecomunicazioni del Consiglio nazionale (CTT-N), allineandosi a PostCom, ha depositato una mozione in cui chiede che la raggiungibilità venga definita a livello regionale sia per i servizi postali che per il traffico dei pagamenti.

TEMPI DI CONSEGNA PER LA POSTA-LETTERE E LA POSTA-PACCHI

Secondo l'ordinanza sulle poste, nel servizio interno il 97% di tutti gli invii singoli della posta-lettere e il 95% degli invii della posta-pacchi (fino a 20 kg) devono essere consegnati puntualmente. I risultati conseguiti superano chiaramente ancora una volta i limiti legali.

LETTERE NEL SERVIZIO INTERNO: RISPETTATI I TEMPI DI CONSEGNA

Prodotto	Trend	2016	2015	2014	2013
Posta A (E+1)	→	98,0%	97,8%	97,7%	97,6%
Posta B (E+3)	→	98,9%	98,9%	99,0%	98,8%

E = giorno di consegna

Nel 2016 la puntualità della Posta nella consegna delle lettere della posta A ha segnato nuovamente un leggero miglioramento toccando per la prima volta il 98% (2015: 97,8%). Il risultato per la posta B rispecchia quello alto dell'anno precedente: 98,9% dei destinatari ricevono i loro invii puntualmente. Complessivamente la Posta ha smistato circa 2,1 miliardi di lettere nel servizio interno, di cui oltre il 70% della posta B come in passato.

PACCHI NEL SERVIZIO INTERNO: RISPETTATI I TEMPI DI CONSEGNA

Prodotto	Trend	2016	2015	2014	2013
PostPac Priority (E+1)	→	98,1%	97,5%	97,4%	97,3%
PostPac Economy (E+2)	→	97,2%	97,5%	97,5%	97,7%

E = giorno di consegna

I livelli qualitativi sono risultati elevati anche per quanto riguarda la puntualità nel recapito della posta-pacchi. Sono stati consegnati puntualmente il 98,1% dei pacchi Priority (PostPac Priority), segnando un netto miglioramento rispetto all'anno precedente (97,5%). Un leggero peggioramento si osserva invece per i pacchi Economy (PostPac Economy): 97,2% contro il 97,5% del 2015.

Nel 2016 la Posta ha smistato la quantità record di 122 milioni di pacchi, contro i 115 del 2015 e i 104 di dieci anni fa.

Per PostCom è fondamentale mantenere ottimi tempi di consegna poiché la puntualità costituisce un indicatore importante per la qualità del servizio universale. È una dimensione quantificabile che, grazie a una tecnologia in tempo reale, permette di formulare giudizi dettagliati sulla qualità e di individuare il potenziale di miglioramento. I dati per il 2016 confermano che la puntualità del servizio universale è garantita in tutte le regioni svizzere.

CONFRONTO CON L'ESTERO

Secondo lo studio più recente sulla qualità condotto dal Gruppo dei regolatori europei, la Svizzera occupa il primo posto per quanto riguarda il tempo di consegna per le lettere della posta prioritaria nel servizio interno (posta A), davanti a Slovenia, Paesi Bassi e Lussemburgo. Con il 97%, è il Paese con l'obiettivo più alto: nel resto dell'Europa vigono limiti più bassi che oscillano tra 68,5% (Polonia) e il 95% (Austria, Malta e Paesi Bassi). I risultati delle misurazioni dei tempi di consegna delle lettere della posta prioritaria sono stati pubblicati in 28 Stati europei. La media si attesta all'86,7%.

Stando al rapporto ERGP, in Europa esistono diversi metodi per rilevare i tempi di consegna per la posta-pacchi. Il più diffuso è quello del tracciamento elettronico. I dettagli tecnici sono descritti nella norma europea TR 15472 attualmente applicata da quattro Paesi europei. In totale sono 21 i Paesi che impongono degli standard per i tempi di consegna. In cinque, tuttavia, le misurazioni non sono state eseguite. Ora anche il Regno Unito ha abolito l'obiettivo regolatorio per i tempi di consegna nella posta-pacchi.

LA MISURAZIONE DEI TEMPI DI CONSEGNA COMPROMESSA DA «FORZA MAGGIORE»

Si parla di «forza maggiore» in presenza di un evento straordinario, imprevedibile e inevitabile. Secondo la giurisprudenza svizzera l'evento deve prodursi in modo assolutamente inatteso e indipendente dal comportamento umano.

Nel 2016 pochissimi invii di prova hanno dovuto essere esclusi dalle misurazioni del tempo di consegna a seguito di casi di forza maggiore. Conformemente alle disposizioni europee e alle istruzioni in materia di qualità di PostCom, la Posta deve notificare i casi imputabili a forza maggiore all'autorità di vigilanza. La Posta ha comunicato che le esclusioni sono state causate da un incendio avvenuto nel centro di distribuzione della Posta a Gland (VD) a fine aprile 2016, a seguito del quale diversi Comuni tedeschi hanno dovuto rinunciare per breve tempo al recapito postale. PostCom concorda con la classificazione dei casi segnalati.

A livello europeo le autorità di regolazione raccolgono sistematicamente tali eventi e li analizzano nel loro rapporto annuale sulla qualità. Gli eventi e le esclusioni, che hanno compromesso la misurazione dei tempi di consegna, hanno avuto una durata

da 0 a 5 giorni⁷. Tra i motivi che hanno causato le esclusioni sono stati citati condizioni meteo estreme, scioperi e rischi per la sicurezza.

ISTRUZIONE SUL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE

La Posta è tenuta a far controllare ogni anno da un organo indipendente la qualità del servizio universale. PostCom verifica e pubblica i risultati. Nel 2013 ha inoltre approvato i metodi per la misurazione dei tempi di consegna validi per cinque anni. Nel 2018 si dovranno quindi verificare nuovamente i metodi e gli strumenti per la misurazione nel settore delle lettere e in quello dei pacchi.

VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

Come previsto dalla legge, PostCom ha proceduto alla verifica della misurazione dei tempi di consegna sia per le lettere che per i pacchi. Nel 2016 le disposizioni legali sono state rispettate e i tempi di consegna sono risultati perfino migliori rispetto a quanto imposto dal legislatore. I tempi rilevati permettono di affermare con soddisfazione che la Posta fornisce prestazioni di qualità nella consegna di lettere e pacchi in tutta la Svizzera.

Questa qualità deve essere garantita anche in futuro. PostCom si adopera attivamente affinché la Posta mantenga questi importanti indicatori della qualità del servizio universale ai livelli attuali. PostCom ritiene positivo il fatto che la Posta investa costantemente nella propria infrastruttura tanto più che così facendo assicura a lungo termine la qualità del servizio universale in tutta la Svizzera.

CHIUSURA E TRASFORMAZIONE DI UFFICI POSTALI

Nel 2016 la Posta ha comunicato una decisione sul servizio postale a 43 Comuni di ubicazione e cinque Comuni interessati, oltre il doppio rispetto agli anni precedenti (18 nel 2015 e nel 2013, 14 nel 2014). Ne consegue che anche i ricorsi a PostCom si sono moltiplicati. L'autorità di vigilanza ha tuttavia individuato in questa situazione un'opportunità per consolidare e sviluppare la propria prassi.

Ai sensi dell'articolo 34 dell'ordinanza sulle poste (OPO), le autorità comunali possono adire PostCom in caso di prevista chiusura o trasferimento di uffici e agenzie postali. Negli scorsi anni tutti i ricorsi hanno riguardato esclusivamente la chiusura di uffici. Nel 2016 si è registrato il primo caso di un Comune che contestava il trasferimento di un ufficio. A fine anno il ricorso era ancora pendente.

RACCOMANDAZIONI DI POSTCOM				
	2016	2015	2014	2013
- Accordi tra i Comuni e la Posta	127	115	101	108
- Casi portati dinanzi alla Commissione	30	11	7	6
Casi trattati nell'anno in esame:	20	12	4	5
- Raccomandazione favorevole	16	10	3	5
- Raccomandazione negativa	2	2	-	-
- Rinvio per ulteriori accertamenti	2**	-	1	-
Casi in sospenso	13*	2*	4	1

*Oltre ai ricorsi trattati da PostCom nel 2015, un caso si è concluso con il ritiro della notifica e nel 2016 uno è stato stralciato.

**Questi casi rimangono in sospenso fino alla raccomandazione conclusiva di PostCom.

POTERE DI CONTROLLO DI POSTCOM

Nell'ambito della procedura a tenore dell'articolo 34 OPO, PostCom non può valutare a piacimento la chiusura o il trasferimento di un ufficio o di un'agenzia postale, ma deve tenere conto di determinati criteri secondo l'articolo 34 capoverso 5 lettere a-c OPO:

- la Posta deve rispettare le disposizioni sulla consultazione dei Comuni interessati e sulla raggiungibilità;
- la decisione della Posta deve tenere sufficientemente conto delle caratteristiche regionali.

Le direttive sulla raggiungibilità si fondano sul principio secondo cui il 90% della popolazione residente permanente in Svizzera deve poter raggiungere l'ufficio postale o l'agenzia più vicini in media entro 20 minuti, a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici (30 minuti con servizio a domicilio) e la Posta deve gestire almeno un ufficio postale in ogni regione di pianificazione.

In tutti i casi trattati, le direttive in materia di raggiungibilità sono state finora sempre rispettate. Hanno per contro dato adito a discussioni gli altri due criteri, ossia la consultazione dei Comuni e il rispetto delle caratteristiche regionali.

Dall'entrata in vigore della legge sulle poste fino a fine 2016 PostCom ha emanato 41 raccomandazioni. In 34 casi ha condiviso la posizione della Posta (in 12 casi imponendo delle condizioni); in quattro casi ha emanato una raccomandazione negativa e in tre casi ha rimandato l'incarto alla Posta per alcune lacune rilevate nella consultazione. La Posta segue le raccomandazioni.

PRASSI RIGUARDANTE LE CONDIZIONI POSTE ALLA CONSULTAZIONE CON I COMUNI

Se l'incarto presenta lacune a livello di consultazione, PostCom non entra nel merito e lo rinvia alla Posta raccomandando di porvi rimedio. Solo quando riterrà che la procedura si è svolta correttamente, emanerà una raccomandazione sulla prevista chiusura o trasferimento di un ufficio o di un'agenzia.

Secondo la prassi di PostCom, per Comune interessato ai sensi dell'articolo 34 capoversi 1 e 3 OPO non si intende solo il Comune di ubicazione dell'ufficio o dell'agenzia postale. A determinate condizioni devono essere consultati anche altri Comuni che hanno quindi gli stessi diritti del Comune di ubicazione. Ciò è in particolare il caso quando l'ufficio postale in questione è punto di ritiro di invii speciali con avviso di ritiro per i Comuni limitrofi o quando questi non dispongono di un proprio ufficio postale e per i quali l'ufficio postale in questione è l'ufficio più vicino. Gioca inoltre un ruolo non indifferente il fatto che una parte cospicua degli abitanti del Comune svolga operazioni postali con una certa regolarità, non solo in via eccezionale, nell'ufficio postale in questione (cfr. raccomandazione 12/2016 del 6 ottobre 2016 riguardante la consultazione nel caso dell'ufficio postale di Niederwil (AG)).

La Posta ha iniziato a sentire, come chiesto da PostCom, i Comuni interessati nel 2016. Finora ha notificato complessivamente cinque decisioni.

Nell'anno in esame si contano per la prima volta due casi (uffici postali di Emmetten e di Niederwil) in cui diversi Comuni hanno inoltrato ricorso a PostCom per la chiusura dello stesso ufficio. A livello procedurale il fatto che più Comuni si rivolgano alla Postcom per lo stesso caso non pone nessun problema.

Le soluzioni consensuali sono vincolanti

Nella raccomandazione 12/2016 del 6 ottobre 2016 riguardante la procedura di consultazione nel caso dell'ufficio postale di Niederwil (AG) PostCom sancisce il carattere vincolante delle soluzioni consensuali tra la Posta e i Comuni: se il Comune firma una dichiarazione in cui conferma di essere stato consultato, la soluzione consensuale passa in giudicato. Non è più possibile appellarsi a PostCom, che non entra nel merito dei ricorsi inoltrati da Comuni che hanno sottoscritto la soluzione consensuale.

PRASSI RIGUARDANTE LE CARATTERISTICHE REGIONALI

PostCom non si concentra solo su determinati aspetti, ma considera attentamente tutte le circostanze del caso concreto, tra cui in particolare il numero di abitanti e di posti di lavoro nel Comune di ubicazione, la domanda di servizi postali nell'ufficio interessato, la rete di uffici postali della regione e la loro raggiungibilità con i trasporti pubblici come pure le offerte di appoggio quali agenzie, servizio a domicilio, cassette delle lettere, Postomat, MyPost24 o punti di consegna per i clienti commerciali. A titolo di complemento tiene conto anche delle particolari circostanze del caso specifico. In generale PostCom procede sempre a una valutazione globale. Nessun cri-

terio, da solo, è determinante. Quando esamina le caratteristiche regionali, l'autorità di vigilanza tiene conto di tutta la prassi adottata fino a quel momento.

Va inoltre rilevato che PostCom si concentra sul servizio postale nella regione e non solo nel singolo Comune. Tutte e quattro le raccomandazioni negative che ha emanato fino a fine 2016 sono motivate dal fatto che la Posta non aveva tenuto sufficientemente conto delle caratteristiche regionali.

- Nel 2015 PostCom ha bocciato l'introduzione del servizio a domicilio a Ramsen (SH) poiché altrimenti tutto lo «Steinerzipfel», la regione dietro Stein am Rhein, avrebbe potuto contare solo su questo tipo di servizio. Vista la particolare situazione geografica della regione interamente circondata da territorio estero, si imponeva la presenza di almeno un'agenzia postale.
- Nel caso dei tre Comuni sul Lago dei quattro Cantoni, Seelisberg (UR), Emmetten (NW) e Beckenried (NW) sono stati invece determinanti il numero di abitanti, la posizione incastrata tra lago e montagna e il carattere rurale e semituristico. Nella raccomandazione 5/2016 del 23 giugno 2016 PostCom ha chiesto alla Posta di procedere a una pianificazione globale per la regione e di valutare se non sia il caso di gestirvi almeno un ufficio postale. Fino al termine di tale verifica, l'ufficio postale di Emmetten dovrebbe restare aperto secondo gli orari attuali.
- Nel caso del Comune di Grandvillard (FR), nel 2015 PostCom è giunta alla conclusione che il servizio a domicilio non è sufficiente e raccomanda almeno un'agenzia, tanto più che l'ufficio postale più vicino è difficilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.
- PostCom non ha approvato la decisione di chiudere l'ufficio postale di Ollon (VD) e di introdurre il servizio a domicilio poiché la dimensione del bacino d'utenza (circa 3500 persone) giustifica almeno la presenza di un'agenzia. La Posta può prendere in considerazione tale misura solo se il Comune e i commercianti locali non sono disposti a collaborare. Nella raccomandazione negativa PostCom ha quindi lasciato aperta l'opzione di rivalutare l'introduzione del servizio a domicilio al più presto tra due anni se, nonostante gli sforzi, non si trova un partner per un'agenzia.

Tenuto conto dell'ottica regionale, PostCom considera la trasformazione degli uffici postali in agenzie in linea di principio una soluzione valida per il servizio postale, soprattutto se nelle vicinanze si trova un ufficio postale facilmente raggiungibile.

PostCom valuta l'accessibilità degli uffici postali nelle immediate vicinanze in base alla distanza, al tempo di percorrenza con i trasporti pubblici e al tempo totale necessario per il disbrigo delle operazioni postali, tenuto conto degli orari di andata e ritorno. Secondo la prassi attuale, PostCom ha emanato in un solo caso una raccomandazione negativa sulla chiusura di un ufficio postale e l'apertura in alternativa di un'agenzia (cfr. raccomandazione 5/2016 del 23 giugno 2016 concernente l'ufficio postale di Emmetten).

27 delle 34 raccomandazioni favorevoli di PostCom riguardano la trasformazione di uffici postali in agenzie. Nella maggior parte di questi casi la Posta gestisce almeno un ufficio postale nei pressi del Comune di ubicazione.

UFFICI POSTALI NELLA COMUNE DI UBICAZIONE	
Distanza	Numero di casi
Fino a 1,5 km	6
1,6 km - 3,0 km	10
3,1 km - 4,5 km	7
4,6 km e più*	4

*In tre casi il tempo di percorrenza con i trasporti pubblici dura comunque solo 10-15 minuti. In un solo caso è nettamente più lungo.

Tre raccomandazioni positive emanate da PostCom concernono la chiusura senza alternative di un ufficio. In tutti e tre i casi la decisione è giustificata dalla presenza di una densa rete di uffici postali nelle vicinanze.

In molti casi PostCom è infine partita dal presupposto che l'ufficio postale nelle vicinanze beneficiasse della garanzia di una gestione duratura oppure che l'apertura di un'agenzia costituisse una soluzione duratura per il Comune.

Quattro raccomandazioni positive riguardavano la sostituzione dell'ufficio con il servizio a domicilio («La Posta sull'uscio di casa»). In tutti i casi sono state poste delle condizioni, ad esempio non limitare l'offerta nel tempo di aprire un'agenzia o garantire una gestione duratura dell'ufficio postale situale nel villaggio più vicino.

Il servizio a domicilio («La Posta sull'uscio di casa») si adatta soprattutto agli insediamenti sparsi, ma comporta un doppio svantaggio per le economie domestiche senza recapito a domicilio piuttosto numerose in queste regioni: a seguito della chiusura di un ufficio postale o di un'agenzia, esse non possono beneficiare del servizio a domicilio e nemmeno avvalersi della consegna in una casella o del ritiro presso l'ufficio postale. In questo caso PostCom ha posto la condizione che la Posta garantisca il servizio a domicilio a tutte le economie domestiche del bacino d'utenza dell'ufficio postale interessato con servizio a domicilio al momento in cui è stata emanata la raccomandazione e che installi un impianto di caselle o una cassetta centrale in un luogo accessibile agli utenti senza servizio a domicilio.

VERIFICA DEI PUNTI DI ACCESSO PRESIDATI E DEL SERVIZIO A DOMICILIO

Dall'entrata in vigore della nuova legislazione postale, gli uffici postali e le agenzie sono detti punti di accesso presidiati. A fine 2016 la Posta vantava una rete con 1323 uffici postali gestiti direttamente e 849 agenzie per un totale di 2172 punti di accesso presidiati contro i 2199 dell'anno precedente (-27).

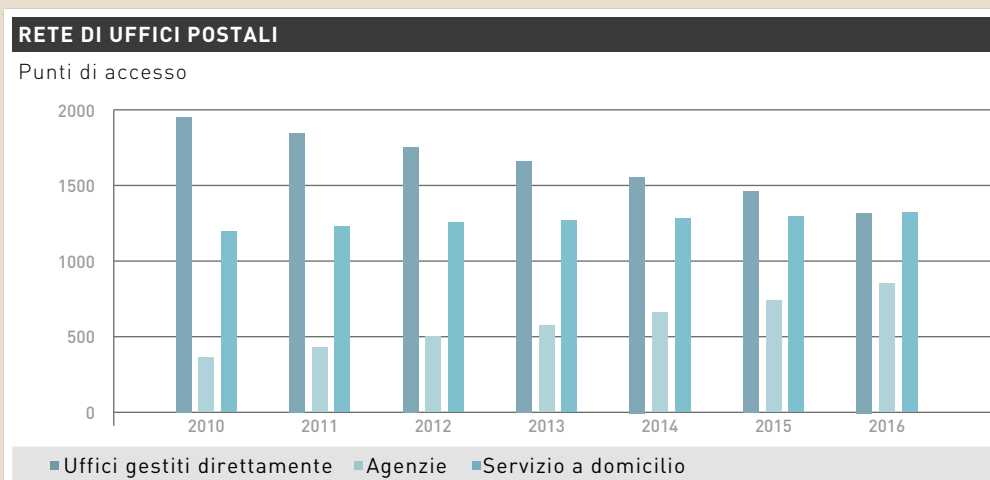
PUNTI D'ACCESSO				
	2013	2014	2015	2016
Uffici postali	1 662	1 562	1 464	1 323
di cui senza traffico pagamenti	14	7	7	6
Agenzie	569	660	735	849
Regioni con servizio a domicilio	1 269	1 278	1 295	1 319
Totale	3 500	3 500	3 494	3 491

Nel 2016 la Posta ha inoltre fornito prestazioni del servizio universale nell'ambito del servizio a domicilio in 1319 località. Questa soluzione non è tuttavia equiparata a un ufficio postale o a un'agenzia ai sensi dell'ordinanza sulle poste, pur essendo considerata un punto di accesso ai fini della misurazione della raggiungibilità (regola del 90%).

Globalmente, il numero dei punti di accesso (la somma degli uffici postali gestiti direttamente, le agenzie e il servizio a domicilio) è rimasto praticamente stabile negli ultimi anni.

Come l'anno precedente, il numero degli uffici gestiti direttamente è diminuito nella stessa misura in cui cresce quello delle agenzie e delle soluzioni di servizio a domicilio. Il numero dei punti di accesso, ossia il totale degli uffici postali gestiti direttamente, delle agenzie e delle soluzioni di servizio a domicilio, è rimasto praticamente invariato negli ultimi anni (3491).

Nell'ottobre 2016 la Posta ha presentato la sua strategia di rete nella quale espone l'intenzione di gestire entro il 2020 solo 800 - 900 uffici postali tradizionali. Per raggiungere questo obiettivo propone prioritariamente la trasformazione di uffici in agenzie e la creazione di nuove possibilità di accesso. Intende in ogni caso evitare chiusure senza alternative. Con questa strategia la Posta si riallaccia alla prassi attuale nel senso che sfrutta lo spazio di manovra concessole dal legislatore e, come già in passato, trasforma in media un centinaio di uffici l'anno (cfr. anche valutazione da parte di PostCom).



Le agenzie offrono numerosi servizi anche se, per natura, la loro offerta è leggermente diversa da quella degli uffici postali gestiti direttamente e il personale non dispone dello stesso livello di formazione in ambito postale. In un'agenzia è possibile inviare lettere e pacchi, ritirare invii, acquistare francobolli, effettuare pagamenti senza contanti con la carta Postfinance e con le carte Maestro emesse dalle banche e prelevare contanti, ma in questo caso solo con la carta Postfinance. Non è invece possibile effettuare pagamenti in contanti o ritirare ad esempio atti giudiziari.

Secondo le indicazioni della Posta⁸, a partire dal 1° settembre 2017 si potranno effettuare versamenti in contanti sulla porta di casa in tutte le località in cui l'ufficio postale è stato o verrà trasformato in agenzia. Dalla stessa data sarà inoltre possibile impostare presso le agenzie invii in grandi quantità per il commercio locale – sempre che vi sia spazio a sufficienza. La Posta ha presentato queste proposte indicando che si tratta di misure fiancheggiatrici previste nell'ambito della ristrutturazione della rete di uffici postali entro il 2020.

CONFRONTO CON L'ESTERO: AUMENTANO LE AGENZIE

In Europa si osserva una tendenza analoga a quella svizzera. Gli operatori tradizionali preferiscono rinunciare agli uffici gestiti direttamente per puntare sulle agenzie. Il numero di queste ultime è da anni in crescita.

Tra i Paesi limitrofi, solo l'Italia presenta una quota di uffici gestiti direttamente per 10 000 abitanti più alta di quella svizzera; in Francia e Austria la quota risulta in parte nettamente più bassa. In Germania esistono solo agenzie, mentre nei Paesi Bassi, in Danimarca e nel Regno Unito rimangono pochissimi uffici postali e la rete è composta quasi esclusivamente da agenzie.

All'estero le agenzie trovano di solito spazio in negozietti di generi alimentari, distributori di benzina, chioschi o bar⁹ e offrono altri vantaggi. Le imprese postali possono ridurre i costi infrastrutturali, i partner possono incrementare fatturato e i clienti beneficiano di orari di apertura più lunghi e di distanze più brevi dalle filiali più vicine.

VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

PostCom ha preso atto con critico della strategia 2017-2020 per lo sviluppo della rete della Posta e della trasformazione che ne conseguirà, ma considera questo approccio un'opportunità per le soluzioni regionali. Ha comprensione per i timori che questi progetti suscitano nella popolazione, nei Comuni e tra il personale della Posta.

D'altro canto, PostCom accoglie positivamente il fatto che comunicando le proprie intenzioni la Posta crea per la prima volta trasparenza.

PostCom ha più volte invitato la Posta a pianificare e rendere pubblico lo sviluppo della rete a lungo termine secondo principi strategici e globali, senza fondarsi solo su considerazioni e fattori di natura economico-aziendale. La Posta dovrebbe piuttosto tenere conto del servizio nelle regioni discoste e in determinate aree urbane. Va comunque apprezzato che la Posta ha cercato proattivamente la comunicazione con i Cantoni.

PostCom si aspetta che il servizio universale disponga di una buona rete di uffici, agenzie, servizio a domicilio e recapito a domicilio adeguato cui si aggiungono a titolo di complemento cassette delle lettere, Postomat e altri format quali PickPost, MyPost 24 o i punti clienti commerciali. La trasformazione della rete di uffici postali fa aumentare il bacino d'utenza degli uffici rimanenti. Per PostCom diventa quindi fonamen-

⁸ COMUNICATO STAMPA DEL 2 MARZO 2017

⁹ ERGP (16)37-REPORT ON QOS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING (PAGINA 39)

tale l'ubicazione di questi uffici, che non devono essere facilmente raggiungibili solo per gli abitanti del Comune di ubicazione, ma per quelli di tutto il bacino d'utenza.

Lo sviluppo della rete di uffici postali rientra nelle competenze della Posta che deve comunque rispettare le disposizioni legali. Per PostCom l'ordinanza sulle poste prescrive standard tanto minimi da non poterne estrapolare indicazioni per lo sviluppo della rete di uffici postali. Di fronte all'importanza che il servizio pubblico riveste agli occhi della popolazione svizzera, la situazione attuale non è soddisfacente. Nonostante gli ottimi dati nazionali sulla raggiungibilità (94,3% negli anni 2015 e 2016) sono comunque circa 475 000 gli abitanti che non possono raggiungere in 20 minuti a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici un punto d'accesso presidiato.

Tenuto conto dell'importanza che questa strategia riveste per il servizio pubblico, PostCom seguirà il processo di trasformazione con attenzione e spirito critico, non da ultimo poiché vi riconosce un'opportunità per mantenere l'alto livello del servizio universale e, parimenti, di tenere conto delle mutate esigenze della clientela. Si adopererà affinché, come annunciato dalla Posta, i progetti vengano eseguiti secondo principi di proporzionalità e accompagnati da un dialogo corretto con i Comuni, i Cantoni e la popolazione.

ORARI DI APERTURA DI UFFICI POSTALI E AGENZIE

PostCom non ha facoltà di prescrivere orari di apertura per gli uffici postali e le agenzie.

Dal rilevamento degli orari di apertura aggregati di uffici postali e agenzie emerge il quadro seguente:

ORARI DI APERTURA	UFFICI	AGENZIE
Fino a 2 ore al giorno	1 %	0 %
2 - 4 ore al giorno	4 %	4 %
4 - 6 ore al giorno	12 %	9 %
6 - 8 ore al giorno	48 %	14 %
8 ore e più al giorno	35 %	73 %

Si constata con piacere che gli orari di apertura si adeguano vieppiù alle esigenze locali della popolazione e dell'economia. Da questo punto di vista la Posta segue la raccomandazione di PostCom.

L'83% degli uffici e l'87% delle agenzie sono aperti per più di 6 ore al giorno. Come negli scorsi anni, anche nel 2016 la maggior parte degli uffici postali è aperta dalle sei alle otto ore al giorno (48%), mentre circa tre quarti delle agenzie superano le otto ore (73%). Quando un ufficio postale viene trasformato in agenzia offre in generale orari di apertura più lunghi.

FREQUENZA DI CLIENTI IN UFFICI POSTALI E AGENZIE

La frequenza media giornaliera di clienti negli uffici postali è leggermente superiore rispetto all'anno precedente. Ciò è imputabile soprattutto alla trasformazione in agenzie di uffici postali più piccoli scarsamente frequentati e all'introduzione del servizio a domicilio.

Come negli anni scorsi, la frequenza media giornaliera per le agenzie¹⁰ è nettamente inferiore a quella degli uffici postali, ma se si considerano unicamente le agenzie si osserva una stabilizzazione sull'arco degli anni.

FREQUENZA MEDIA GIORNALIERA IN UFFICI E AGENZIE POSTALI						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Uffici postali	302	308	321	330	343	360
Agenzie	27	27	28	29	29	29

ACCESSIBILITÀ PER I DISABILI

Secondo la normativa sulle poste, i servizi postali devono essere proposti in modo da risultare fruibili ai disabili a condizioni che dal profilo qualitativo, quantitativo ed economico siano comparabili a quelle offerte ai non disabili¹¹. In particolare, i punti di accesso devono essere conformi alle esigenze dei disabili sensoriali (disabilità uditive e visive) e di quelli con mobilità ridotta (ad es. persone in sedia a rotelle o con deambulatore).

La Posta ha confermato a PostCom di adempiere le disposizioni legali in materia di accessibilità per disabili nei casi di uffici postali insediati in edifici di nuova costruzione. Per la progettazione, l'aggiudicazione e la realizzazione delle modifiche edilizie negli uffici postali, la Posta rinvia alla norma SIA 500:2009 «Costruire senza barriere». Questa norma è applicata sistematicamente nell'ambito delle ristrutturazioni senza barriere.

La Posta cita gli esempi seguenti:

- quando vengono stipulati nuovi contratti d'affitto, si scelgono locali che non presentano barriere architettoniche o che possono essere adeguati in tal senso;
- negli edifici nuovi e in quelli ristrutturati viene montato uno sportello per i disabili;
- l'accesso senza barriere è un criterio importante ai fini della scelta dei partner per le nuove agenzie;
- da novembre 2015 la Posta installa nelle agenzie in edifici nuovi o ristrutturati moduli appositamente sviluppati che tengono ulteriormente conto delle esigenze dei disabili.

Invii destinati a persone con disabilità visive o spediti da queste ultime

La Posta trasporta gratuitamente i cecogrammi fino a 7 kg alle condizioni seguenti:

- gli invii contengono documenti scritti in Braille, registrazioni sonore o materiale che serve ai ciechi/ipovedenti per superare l'handicap;
- sul lato dell'indirizzo è indicata la denominazione «Cecogramma»;
- gli invii sono indirizzati/spediti a/dai persone cieche o ipovedenti o agli istituti che si occupano di queste persone;
- gli invii non servono a scopi lucrativi;
- gli invii non sono chiusi.

Dall'analisi di PostCom emerge che nel 2015 la Posta ha adempiuto i requisiti che garantiscono l'accesso senza barriere e la realizzazione di sportelli adatti ai disabili nell'ambito della costruzione di nuovi edifici per uffici postali o della ristrutturazione di edifici esistenti. Lo ha fatto in buona parte anche per la costruzione o la ristrutturazione di agenzie. Per quanto riguarda le nuove aperture di uffici postali e agenzie, questi requisiti sono sempre soddisfatti.

Nel rapporto del Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (ERGP) vengono menzionati altri otto Paesi, oltre alla Svizzera, in cui i disabili possono accedere facilmente alla maggior parte delle strutture postali¹².

¹⁰ LA FREQUENZA MEDIA GIORNALIERA PER LE AGENZIE È CALCOLATA DIVIDENDO IL TOTALE DELLE TRANSAZIONI PER LA MEDIA DELLE TRANSAZIONI PER CLIENTE.

¹¹ ARTICOLO 14 CAPOVERSO 7 LPO

¹² ERGP (16)37-REPORT ON QoS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING (PAGINA 36)

ACCESSO AI SERVIZI ONLINE DELLA POSTA

Dal 1° gennaio 2004 le offerte online delle autorità federali e della Posta devono essere accessibili a tutte le persone disabili. Dal 2008 la Posta assicura sistematicamente l'accesso a Internet senza barriere. Il nuovo sito, certificato di nuovo nel 1° aprile 2016, si adatta molto bene alle persone con disabilità sensoriali e fisiche. Nell'ambito della certificazione sono state verificate le raccomandazioni delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 che disciplinano come impostare i contenuti web senza barriere. I criteri tengono conto di cecità, disabilità visive, sordità, ipoacusia, difficoltà di apprendimento, limitazioni cognitive, capacità motorie limitate, disturbi del linguaggio, fotosensibilità¹³ e delle combinazioni di queste disabilità. L'applicazione delle direttive va a vantaggio di tutti gli utenti, non solo di quelli con disabilità o limitazioni dovute all'invecchiamento¹⁴.

VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

L'accessibilità agli uffici postali e a praticamente tutte le agenzie è molto importante per i disabili. Anche PostCom si adopera affinché gli anziani in particolare non finiscano ai margini di questa società sempre più digitalizzata. A seguito delle limitazioni dovute all'età e della scarsa esperienza con apparecchi e sistemi moderni, gli anziani faticano ad accedere ai servizi online. Ciò ostacola o addirittura rende impossibile la loro partecipazione alla vita pubblica e ai servizi che la contraddistinguono. PostCom vede quindi di buon occhio gli sforzi della Posta volti a rendere accessibili i servizi online a tutte le fasce della popolazione con misure adeguate.

CASSETTE POSTALI

Il numero delle cassette postali e il momento della vuotatura sono parametri importanti del servizio universale. La normativa sulle poste impone alla Posta di mettere a disposizione cassette pubbliche in quantità sufficiente, ma almeno una per località¹⁵.

La Posta ha confermato a PostCom che in tutte le località si trova almeno una cassetta postale pubblica e ha motivato 134 eccezioni (località senza cassetta 2015: 132) adducendo l'assenza di ubicazioni sostitutive, lo scarso uso o la decisione del Comune di rinunciare a una determinata cassetta.

Tra le eccezioni figurano 40 località che non hanno mai avuto una cassetta. In 88 località, le cassette sono state tolte tra il 2007 e il 2010 d'intesa con i Comuni interessati. La Posta spiega in particolare che molte di queste località contano una sola abitazione o costituiscono un'unità con un'altra località pur essendo indipendenti dal punto di vista politico e/o postale.

Al 31 dicembre 2016 la Posta gestiva 14 729 cassette postali pubbliche.

CASSETTE POSTALI PUBBLICHE

	2013	2014	2015	2016	Variazione	Variazione in % 2015/2016
Numero	15 002	14 927	14 823	14 729	-94	-0,6 %

Rispetto all'anno precedente si registra una leggera flessione del numero di cassette postali pubbliche (-0,6%, 2015: -0,7%) ascrivibile, secondo la Posta, soprattutto all'evoluzione della rete. Ad esempio, nell'ambito della trasformazione di un ufficio in agenzia, si toglie la cassetta dell'ufficio e se ne installa una nuova nell'agenzia ma se vicino all'agenzia si trova già una cassetta la si rimuove. La Posta ritiene che altrimenti non ci sia una distanza sufficiente tra le cassette.

¹³ IPERSENSIBILITÀ DEL CERVELLO AGLI STIMOLI LUMINOSI

¹⁴ STUDIO SVIZZERO SULL'ACCESSIBILITÀ 2016

¹⁵ LPO ART. 14 CPV. 5 LETT. B

La diminuzione del numero di cassette postali pubbliche non è un fenomeno che riguarda solo la Svizzera. Negli ultimi anni si osserva una flessione analoga anche in altri Paesi europei¹⁶.

INVII POSTALI PERSI E RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO UNIVERSALE

Poiché l'articolo 60 dell'ordinanza sulle poste menziona chiaramente l'obbligo della Posta di fornire informazioni sugli invii persi e sui reclami, PostCom fornisce i dettagli sui reclami e i ricorsi riguardanti il servizio universale.

In analogia alla pertinente norma europea¹⁷ i dati sono stati esposti conformemente alle esigenze di regolazione. I dati sui ricorsi e i reclami provengono dal sistema di gestione interno della Posta.

RECLAMI PERVENUTI ALLA POSTA NEL 2016

La Posta ha ricevuto complessivamente 230 960 reclami da parte di clienti¹⁸, ossia l'11% in più rispetto all'anno precedente.

La maggior parte dei reclami sono stati presentati per telefono o allo sportello. Sono quindi stati inoltrati in forma verbale. Per quanto riguarda i prodotti del servizio universale, i clienti si sono lamentati soprattutto per gli invii persi della posta-lettere prioritaria. Sono aumentati anche i reclami per gli errori nel recapito.

VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

Nonostante l'aumento in termini assoluti dei reclami ricevuti, la Posta vanta tuttora un servizio di alta qualità in questo settore. Come avvenuto finora, rispetto al numero di invii smistati il volume di reclami rimane ampiamente al di sotto della soglia del per mille.

I clienti privati sono più sensibili alle irregolarità nella fornitura di servizi. I reclami sono stati inoltrati in buona parte contro la qualità dei servizi forniti, le attività di mercato della Posta e gli articoli nei media, I cambiamenti dei giri, la chiusura di caselle o la verifica dell'ubicazione delle cassette postali sono temi che suscitano l'interesse dei media e possono quindi generare un aumento dei reclami. Il fatto che PostCom riceva direttamente pochissime lamentele è un indicatore della qualità del sistema di gestione dei reclami adottato dalla Posta.

DISTRIBUZIONE A DOMICILIO

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

La Posta è tenuta per legge a garantire la distribuzione a domicilio negli insediamenti abitati tutto l'anno. L'articolo 14 capoverso 3 LPO, tuttavia, ammette delle eccezioni per le economie domestiche raggiungibili soltanto con estrema difficoltà. L'ordinanza sulle poste precisa che la Posta è tenuta a consegnare gli invii postali a domicilio se la casa si trova in un insediamento costituito da almeno cinque case abitate tutto l'anno su una superficie massima di un ettaro e se la casa è raggiungibile con un tragitto aggiuntivo non superiore ai due minuti (totale andata e ritorno) a partire da un insediamento abitato tutto l'anno (art. 31 cpv. 1 lett. a e b OPO).

¹⁶ ERGP (16)37 – REPORT ON QoS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING (PAGINE 33 E 64)

¹⁷ SERVIZI POSTALI – QUALITÀ DEL SERVIZIO – PRINCIPI DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI EN 14012:2008

¹⁸ IL TOTALE DEI RECLAMI PRESENTATI DAI CLIENTI INCLUDE TUTTI I PRODOTTI POSTALI, ANCHE QUELLI LIBERI.

Il diritto alla distribuzione a domicilio decade invece se:

- la distribuzione comporta difficoltà eccessive, come cattive condizioni stradali oppure pericoli per il personale di distribuzione;
- il destinatario e la Posta hanno concordato un altro punto (ad es. casella postale) o un'altra forma di distribuzione;
- non sono soddisfatte le disposizioni concernenti le cassette delle lettere e gli impianti di cassette per le lettere di cui agli articoli 73-75 dell'ordinanza sulle poste (art. 31 cpv. 2 OPO).

Se non è tenuta a effettuare la distribuzione a domicilio, la Posta deve offrire al destinatario una soluzione alternativa. Può ridurre la frequenza o designare un altro punto di distribuzione. Il destinatario deve essere previamente consultato (art. 31 cpv. 3 OPO).

Occorre distinguere tra distribuzione e servizio a domicilio. Quest'ultimo viene spesso proposto quando si chiude un ufficio postale o un'agenzia. Permette l'accettazione di invii postali e la fornitura di prestazioni del traffico 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. Il presupposto per garantire il servizio a domicilio è la distribuzione a domicilio. Ciò significa che, se l'ufficio postale viene chiuso, le economie domestiche alle quali non viene recapitata la posta non possono beneficiare dell'alternativa del servizio a domicilio.

In caso di controversie tra i destinatari e la Posta riguardanti l'obbligo della distribuzione a domicilio, PostCom verifica su richiesta nell'ambito di una procedura se vige un diritto a tale servizio ed emana una decisione (cfr. anche precisazioni al capitolo 4).

A fine 2016 in Svizzera si contavano 1 729 439 edifici abitati tutto l'anno (2015: 1 715 157). Stando alle indicazioni della Posta, 1133 indirizzi (2015: 1005) non hanno beneficiato di una distribuzione regolare a domicilio. In alternativa sono state convenute soluzioni quali il recapito in una casella postale, un impianto o in una cassetta al di fuori del fondo o la limitazione della frequenza del recapito (ossia meno di sei volte a settimana).

PRESTAZIONI DEL SERVIZIO UNIVERSALE

Nel rispetto delle disposizioni dell'ordinanza sulle poste, la Posta stabilisce quali delle sue prestazioni rientrano nel servizio universale e presenta l'elenco delle prestazioni assegnate per l'anno in corso a PostCom, che lo controlla e lo approva. L'elenco approvato funge da riferimento per la corretta attribuzione dei costi e dei ricavi e serve, di riflesso, per la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale.

L'elenco delle prestazioni non ha subito modifiche materiali rispetto al 2015. L'offerta per clienti privati e commerciali rimane pertanto invariata. Nell'ambito del trasferimento di responsabilità a PostMail e PostLogistics deciso in seno alla Posta e effettivo dal 1° gennaio 2016 per i prodotti logistici destinati ai clienti privati di uffici postali e vendita, i servizi corrispondenti figurano ora sotto PostMail e PostLogistics. Infine, la denominazione di alcune prestazioni è stata modificata.

PostCom ha approvato le prestazioni assegnate al servizio universale per il 2016 con decisione del 7 marzo 2016. L'elenco è disponibile sul sito di PostCom.

VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

Dalla distribuzione a domicilio è escluso solo lo 0,07% degli edifici abitati tutto l'anno (2015: 0,06%). Per quanto la densità sia ancora molto alta, l'aumento delle eccezioni e delle soluzioni alternative si attesta tuttavia al 12,7%. PostCom rileva che la Posta applica tuttora sistematicamente la prassi secondo cui sospende o limita la distribuzione a domicilio quando cambia il proprietario o l'inquilino di un edificio escluso dall'obbligo di recapito. Il Tribunale amministrativo federale ha sostenuto questa prassi in due casi. Considerato che a tenore dell'ordinanza sulle poste l'obbligo della distribuzione a domicilio vige solo nelle regioni relativamente popolate, occorre partire dal presupposto che la Posta in futuro sospenderà la distribuzione a domicilio non solo nelle regioni discoste ma anche negli insediamenti sparsi.

Finora PostCom ha attribuito grande importanza al criterio della proporzionalità delle soluzioni alternative e dell'adeguata ponderazione degli interessi della Posta e quelli delle persone colpite dal provvedimento. Nella sentenza del 17 marzo 2017 (A-6195/2015) il Tribunale amministrativo federale ha rilevato che nel singolo caso la ponderazione degli interessi e la disposizione di un'altra soluzione alternativa non rientra nelle competenze di sorveglianza di PostCom, se la Posta offre soluzioni alternative adeguate. In futuro, in caso di modifiche della distribuzione a domicilio, PostCom si potrà quindi esprimere solo limitatamente sulle soluzioni alternative.



FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE

La Posta Svizzera e le società del gruppo devono finanziare il servizio universale postale autonomamente. Per raggiungere tale obiettivo possono utilizzare i proventi sia dei servizi inclusi nel servizio universale sia di quelli che ne sono esclusi. Non possono invece utilizzare i ricavi della vendita di prestazioni dei servizi riservati (invii della posta-lettere fino a 50 grammi inclusi nel monopolio) per accordare riduzioni di prezzo sulle prestazioni che non riguardano il servizio universale (divieto di sovvenzionamento trasversale).

La Posta Svizzera è obbligata a dichiarare ogni anno i costi netti dovuti all'obbligo di fornire il servizio universale e a documentare l'adempimento delle condizioni per la compensazione dei costi. Presenta i rispettivi documenti a PostCom per approvazione. Le procedure e le competenze sono definite nella normativa sulle poste.

DIVIETO DI SOVVENZIONAMENTO TRASVERSALE NEL CASO SPECIFICO

L'articolo 19 capoverso 1 della legge sulle poste (LPO) sancisce il principio del divieto di sovvenzionamento trasversale, secondo cui la Posta può utilizzare i proventi dei servizi riservati esclusivamente per coprire i costi del servizio universale e non per accordare sconti sulle prestazioni non contemplate dai due mandati di servizio universale (servizi postali e traffico pagamenti).

Conformemente all'articolo 58 dell'ordinanza sulle poste (OPO), PostCom ha emanato l'istruzione 1/2013, in cui fissa le prescrizioni amministrative in base alle quali la Posta deve fornire la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale nel caso specifico. L'istruzione riassume i principi vigenti e definisce i criteri tecnici applicabili ai fini di questa prova e della rispettiva verifica.

A tenore dell'articolo 19 capoverso 3 LPO, PostCom può – su denuncia o d'ufficio – obbligare la Posta a fornire la prova che il divieto di sovvenzionamento trasversale è stato rispettato nel caso specifico. Questa possibilità non è stata utilizzata nel 2016.

COSTI NETTI DERIVANTI DALL'OBBLIGO DI FORNIRE IL SERVIZIO UNIVERSALE

La normativa sulle poste permette di esporre come costi netti i maggiori costi imputabili all'obbligo di fornire il servizio universale.

Secondo l'articolo 49 capoverso 1 OPO, i costi netti risultano dal confronto tra il risultato che la Posta e le società del gruppo Posta conseguono adempiendo tale obbligo (situazione effettiva) e il risultato che realizzerebbero senza tale obbligo (risultato ipotetico).

L'articolo 49 capoverso 2 OPO precisa il metodo per determinare i costi netti. A tal fine la Posta presenta a PostCom lo scenario ipotetico senza l'obbligo di fornire il servizio universale, il cui risultato viene confrontato con quello dello scenario effettivo, ossia con l'obbligo di fornire il servizio universale. I costi netti si calcolano deducendo dal risultato che conseguono effettivamente il risultato ipotetico che la Posta e le società del gruppo Posta conseguirebbero se non fossero obbligate a fornire il servizio universale. Ciò corrisponde alla differenza tra i costi che la Posta

potrebbe evitare senza il mandato di servizio universale e i ricavi che non realizzerebbe senza questo mandato (art. 50 cpv. 1 OPO).

Nel 2013 PostCom ha approvato il metodo di calcolo (decisione 1/2013 del 7 febbraio 2013) e lo scenario ipotetico senza l'obbligo di fornire il servizio universale (decisione 7/2013 del 4 settembre 2013, decisione 10/2016 del 12 maggio 2016).

CALCOLO DEI COSTI NETTI

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

La tabella qui appresso riassume il risultato di questo calcolo.

COSTI NETTI DERIVANTI DALL'OBBLIGO DI FORNIRE IL SERVIZIO UNIVERSALE				
In mio. CHF	2013	2014	2015	2016
Ricavi non conseguiti	576	577	546	499
Costi proporzionali evitati	335	343	327	291
Costi strutturali evitati	649	627	590	554
RISULTATO	409	392	371	346

Fonte: la Posta Svizzera SA

Nel 2016 i costi netti complessivi dovuti all'obbligo di fornire il servizio universale si attestavano a 346 milioni di franchi, ossia 25 milioni in meno rispetto all'anno precedente. Questo risparmio è imputabile in primo luogo alla trasformazione di uffici postali (-141) in agenzie (+114) e all'ottimizzazione del recapito nella posta-lettere.

Secondo la società di revisione incaricata dalla Posta conformemente all'articolo 57 OPO (cfr. capitolo Risultato della verifica indipendente), i costi netti per il 2016 sono stati calcolati in conformità con l'OPO in tutti gli aspetti rilevati. PostCom ha approvato il calcolo il 4 maggio 2017.

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 secondo 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 e le lettere a destinazione dell'estero (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 pagamenti (art. 19 cpv. 1 LPO). Può quindi compensare i costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico pagamenti trasferendo fondi tra i singoli settori aziendali e le società del gruppo (art. 51 cpv. 1 OPO).

Tali trasferimenti sono ammessi a condizione che,

- i servizi riservati coprano i propri costi e siano gravati al massimo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico pagamenti (art. 51 cpv. 2 lett. b OPO);
- i servizi finanziari si facciano carico al massimo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico pagamenti (art. 51 cpv. 2 lett. c OPO).

La tabella seguente riassume e pone a diretto confronto i risultati dei servizi riservati per gli anni 2013-2016.

RISULTATO DEI SERVIZI RISERVATI (LETTERE FINO A 50 G) IN MIO. CHF	SERVIZI RISERVATI			
	2013	2014	2015	2016
In mio. CHF				
Ricavi	1 237	1 213	1 225	1 161
Costi	1 196	1 097	1 118	1 115
RISULTATO	41	116	107	46
Costi derivanti dalla compensazione dei costi netti	153	80	106	81
Costi netti della Posta	409	392	371	346

Fonte: la Posta Svizzera SA

Da questi dati emerge che i servizi riservati coprono i costi. Il risultato prima della compensazione dei costi netti ammonta a 127 milioni di franchi, 46 milioni dopo la compensazione. Nell'ambito della compensazione dei costi netti sono stati trasferiti 81 milioni di franchi, un importo inferiore ai costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico pagamenti (346 milioni).

La tabella seguente riassume gli importi e la ripartizione della compensazione dei costi netti per il 2016. I valori positivi indicano i pagamenti effettuati; quelli negativi gli accrediti ricevuti a titolo di compensazione.

COMPENSAZIONE DEI COSTI NETTI				
Mio. CHF	PostMail	PostLogistics	Uffici postali e vendita	PostFinance
Compensazione dei costi netti	122	-12	-	-110

Fonte: la Posta Svizzera SA

Nel 2016 la Posta ha fatto capo alla possibilità prevista dall'articolo 51 capoverso 1 OPO di compensare i costi netti dell'anno precedente e di attribuirli ai singoli servizi e prodotti. In base al calcolo approvato da PostCom il 6 maggio 2016 (decisione 11/2016) tali costi ammontano a 371 milioni di franchi, di cui 122 sono stati impiegati per la compensazione tra i segmenti. Va rilevato che la compensazione dei costi netti per il 2016 si fonda sui costi netti del 2015.

L'indicazione dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico pagamenti permette di verificare se le disposizioni di cui all'articolo 51 capoverso 2 lettera c OPO sono state rispettate. A tenore di questo articolo, infatti, i servizi finanziari offerti da PostFinance possono coprire al massimo i costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti. La tabella seguente documenta che le direttive sono state rispettate:

COMPENSAZIONE DEI COSTI NETTI

In mio. CHF	Servizi postali	Servizi finanziari
Compensazione dei costi netti	110	-110
Costi netti	240	106

Fonte: la Posta Svizzera SA

La tabella seguente illustra la ripartizione dei risultati conseguiti dal gruppo Posta sia con i servizi inclusi nel servizio universale sia con quelli che ne sono esclusi. Si evince che il servizio universale ha coperto i propri costi e in quale misura rispetto al fatturato totale (42,6%) e al risultato prima della compensazione dei costi netti (38%) del gruppo. Con una quota del 33,4% e un risultato prima della compensazione dei costi netti dell'81,9% i servizi postali forniti nell'ambito del servizio universale forniscono un contributo fondamentale al risultato del gruppo. Come già nell'anno precedente, nel 2016 i costi netti sono stati compensati solo nell'ambito del servizio universale.

RISULTATI DELLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO UNIVERSALE E DEL GRUPPO

In mio. CHF	Prestazioni del servizio universale			Prestazioni non incluse nel servizio universale	Totale gruppo
	Servizi postali	Traffico pagamenti	Totale		
Ricavi	2 717	746	3 464	4 669	8 132
Costi	2 540	841	3 382	4 535	7 916
Risultato prima della compensazione dei costi netti	177	-95	82	134	216
Compensazione dei costi netti	110	-110	0	0	0
Risultato dopo la compensazione dei costi netti	67	15	82	134	216

Fonte: la Posta Svizzera SA

Secondo i dati della tabella, il risultato del gruppo prima della compensazione dei costi netti ammonta a 216 milioni di franchi. Questo importo è superiore al risultato del servizio universale pari a 82 milioni che equivale alla somma delle differenze tra i ricavi e i costi prima della compensazione dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali (177 milioni) e del traffico pagamenti (-95 milioni). Pertanto, la prova annuale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale ai sensi dell'articolo 55 capoverso 3 OPO è fornita anche per il 2016 e PostCom l'ha approvata il 4 maggio 2017.

RISULTATO DELLA VERIFICA INDIPENDENTE

In virtù dell'articolo 57 OPO, la Posta incarica una società di revisione sotto sorveglianza statale secondo l'articolo 7 della legge del 16 dicembre 2005 sui revisori di effettuare una verifica indipendente di costi e importi.

La Posta ha incaricato la società KPMG AG di procedere al controllo indipendente. La società di revisione verifica all'attenzione di PostCom:

- il calcolo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale,
- il rispetto dei requisiti relativi alla compensazione dei costi netti,
- il rispetto delle direttive contabili,
- 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.

Con decisione del 2 settembre 2014 sulla designazione delle società del gruppo Posta (Designazione delle società del gruppo Posta ai sensi dell'art. 52 OPO), PostCom ha designato dieci società che negli anni 2014-2017 dovranno esporre nella contabilità d'esercizio i costi e i ricavi delle loro prestazioni sulla base di un modello che ripartisce i costi tra le prestazioni interessate e poggia su principi contabili oggettivamente giustificabili. La verifica indipendente del rispetto delle disposizioni contabili è effettuata a turno. Nell'anno contabile 2016 è toccata a Post CH SA, PostFinance SA, Swiss Post Solutions SA e SecurePost SA.

Nel suo rapporto all'attenzione di PostCom, la società di revisione rileva che nel 2016 tutte le disposizioni contemplate dalla normativa postale, applicabili ai fini del controllo indipendente, sono state rispettate sotto tutti gli aspetti rilevanti.



SVILUPPO GENERALE DEI MERCATI POSTALI

Nel 2016 i mercati della posta-lettere e della posta-pacchi hanno segnato evoluzioni contrapposte. Mentre quello della posta-lettere è in calo, quello della posta-pacchi è in aumento e incoraggia gli operatori a posizionarsi meglio sull'ultimo miglio con offerte mirate. Complessivamente tuttavia le quote di mercato degli operatori tradizionali rimangono invariate.

I «nuovi datori di lavoro» che si affacciano sul mercato sull'onda della sharing economy sollevano, con la loro impostazione e i processi basati sulle TIC, qualche problematica in materia di condizioni di lavoro in uso nel settore e influenzano viepiù il contesto attuale. PostCom segue con grande attenzione questa evoluzione e, se necessario, integrerà le proprie conoscenze nello studio sulle condizioni di lavoro avviato nel 2015.

OBBLIGO DI NOTIFICA

Ogni azienda che offre a proprio nome e a titolo professionale servizi postali deve notificarlo a PostCom entro due mesi dal momento in cui avvia la propria attività. Gli operatori trasportano invii indirizzati della posta-pacchi fino a 30 kg, invii indirizzati della posta-lettere fino a 2 kg, invii espresso, giornali e periodici e offrono servizi di corriere.

A seconda della cifra d'affari che realizzano annualmente con questa attività sono assoggettati all'obbligo di notifica ordinaria (fatturato di 500 000 franchi o più) o semplificata (fatturato inferiore a 500 000 franchi).

Nel 2016 il numero delle imprese soggette all'obbligo di notifica ordinaria è rimasto praticamente stabile. Ha invece segnato un aumento il numero di quelle con obbligo di notifica semplificata. A maggio 2017 le imprese registrate erano 165, di cui 44 con obbligo di notifica ordinaria e 121 con obbligo di notifica semplificata. A maggio 2016 PostCom registrava 157 imprese con obbligo di notifica. Gli elenchi, costantemente aggiornati, possono essere consultati sul sito di PostCom.

Con i dati rilevati annualmente presso le imprese PostCom può quindi fare il punto della situazione sul mercato postale svizzero, operare un confronto diretto con l'anno precedente e individuare l'eventuale necessità di adottare misure. PostCom segue con grande

attenzione gli sviluppi della digitalizzazione generati nel settore della logistica o del trasporto di oggetti dagli operatori attraverso piattaforme di prenotazione. Parte dal presupposto che nei prossimi anni si assisterà a un profondo cambiamento per quanto riguarda l'ultimo miglio del recapito e le condizioni di lavoro. Bisognerà tenere conto degli effetti che ciò produrrà sull'obbligo di notifica.

TASSE DI VIGILANZA

In virtù dell'articolo 30 della legge sulle poste, PostCom può riscuotere tasse amministrative a copertura dei costi per le proprie decisioni e prestazioni e può fatturare alle imprese soggette all'obbligo di notifica ordinaria una tassa annua per la vigilanza calcolata sulla base dei costi dell'anno precedente. I dettagli sono disciplinati dagli articoli 78-80 dell'ordinanza sulle poste.

Se un operatore contesta la fattura sulle tasse di vigilanza, PostCom emana una decisione impugnabile.

PROVA DEL RISPETTO DELLE CONDIZIONI DI LAVORO IN USO NEL SETTORE

PostCom vigila affinché le condizioni di lavoro in uso nel settore vengano rispettate. Gli operatori con obbligo di notifica ordinaria devono fornire ogni anno nell'ambito del reporting la prova che soddisfano le condizioni richieste.

La prova è parte integrante dell'obbligo di informazione che gli operatori postali hanno nei confronti di PostCom. Se un operatore ha concluso con il proprio personale un contratto collettivo, si presume che le condizioni in uso nel settore siano rispettate.

Inoltre, gli operatori sono tenuti a provvedere affinché anche i subappaltatori che conseguono più della metà della cifra d'affari annua con i servizi postali rispettino le condizioni di lavoro in uso nel settore.

ANALISI DELLE CONDIZIONI DI LAVORO IN USO NEL SETTORE E DEFINIZIONE DI STANDARD MINIMI

L'articolo 61 capoverso 3 dell'ordinanza sulle poste assegna a PostCom il compito di definire standard minimi per le condizioni di lavoro in uso nel settore. L'autorità di vigilanza ha pertanto deciso di commissionare agli esperti Roman Graf e prof. dr. Yves Flückiger dell'Università di Ginevra una perizia scientifica per rilevare le condizioni di lavoro nel settore postale. La perizia viene eseguita in tre tappe sull'arco degli anni 2015 – 2017.

Nella prima fase sono state individuate le imprese partecipanti, ossia il mercato di riferimento e le aziende con dipendenti a livello operativo. Non si è tenuto conto delle imprese con un solo dipendente, dei broker e delle imprese che esercitano solo attività amministrative.

Per poter avere un quadro possibilmente completo del mercato, PostCom ha più volte sollecitato i subappaltatori delle imprese più grandi a partecipare allo studio. Grazie a questo impegno, gli autori hanno ricevuto e valutato complessivamente 718 risposte valide. Su questa base sono state selezionate per la seconda fase 318 imprese ritenute importanti nell'ottica del mercato.

Sono quindi stati raccolti sistematicamente a livello aziendale dati riguardanti ad esempio le vacanze, le indennità e il versamento continuato del salario. La seconda fase si è conclusa nell'autunno 2016. Anche in questa occasione PostCom ha sollecitato attivamente tutti gli operatori importanti per il mercato. Circa due terzi delle imprese hanno risposto.

La terza fase è partita nel gennaio 2017. Vi hanno partecipato 167 imprese che hanno fornito dati salariali individuali. La valutazione delle principali condizioni di lavoro per i dipendenti sarà disponibile probabilmente nell'estate 2017. PostCom raccoglierà inoltre altre informazioni sulle condizioni applicate nelle attività e nei mercati postali. Su tale base potrà quindi definire standard minimi.

VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

Vista l'importanza di questo studio, PostCom ritiene imprescindibile una folta partecipazione degli operatori, in modo da assicurare una solida base al rilevamento delle condizioni di lavoro. I risultati saranno fondamentali sia per i datori di lavoro sia per i lavoratori. PostCom coinvolgerà i partner sociali nella definizione degli standard minimi e li inviterà alla consultazione.

L'ulteriore espansione della sharing economy e l'avvento di nuovi attori sul mercato sollevano diverse problematiche per la PostCom, che valuterà in particolare se e con quali criteri queste imprese sono assoggettate all'obbligo di notifica e se le norme di legge attuali tengono sufficientemente conto delle nuove condizioni. Questi attori, con i loro modelli aziendali e il loro orientamento TIC, non operano fisicamente nei processi logistici. In qualità di vettori, broker o committenti di altro tipo influenzano tuttavia le condizioni di lavoro delle persone che si occupano della fornitura di beni e merci.

MERCATO POSTALE

EVOLUZIONE GENERALE DEL MERCATO

Il mercato postale svizzero si compone dei seguenti segmenti: posta-lettere fino a 2 kg, posta-pacchi fino a 30 kg, invii espresso e servizi di corriere, servizi di corriere in bicicletta, giornali e periodici, Import e Export. Nel 2016 ha realizzato complessivamente un fatturato di 3,838 miliardi di franchi (2015: 3,937) per un volume di 3,704 miliardi di invii (2015: 3,836). Rispetto all'anno precedente si osserva quindi un leggero calo sia in termini di fatturato (-2,5%) che di volume (-3,4%). I risultati sono stati influenzati dalla diminuzione degli invii nella posta-lettere imputabile al rapido cambiamento nei modi di comunicare della popolazione e dalla maggiore pressione sulla concorrenza e i margini nel mercato degli invii espresso e dei servizi di corriere (mercato CEP).

MERCATO POSTALE	
	Fatturato 2016 in mio. CHF
Lettere fino a 2 kg (servizio interno, traffico transfrontaliero) con gli invii espresso e i servizi di corriere	2 086
di cui: lettere fino a 2 kg nel servizio interno con gli invii espresso e i servizi di corriere	1 631
Pacchi fino a 30 kg (servizio interno, traffico transfrontaliero) con gli invii espresso e i servizi di corriere, corrieri in bicicletta	1 297
di cui: pacchi fino a 30 kg nel servizio interno con gli invii espresso e i servizi di corriere, corrieri in bicicletta	912
di cui: corrieri in bicicletta	18
Giornali e periodici (servizio interno, traffico transfrontaliero)	446
di cui: giornali/periodici nel servizio interno con recapito mattutino	127
Totale mercato postale	3 838

REPORTING ANNUALE

I dati riguardanti i diversi segmenti del mercato postale sono stati elaborati sulla base di quelli forniti da tutte le imprese attive sul mercato, inclusa la Posta Svizzera (reporting). PostCom li ha valutati per adempiere il proprio obbligo di sorvegliare e osservare il mercato. Per la prima volta sono stati rilevati a parte i servizi di corriere in bicicletta e i giornali/periodici con recapito mattutino.

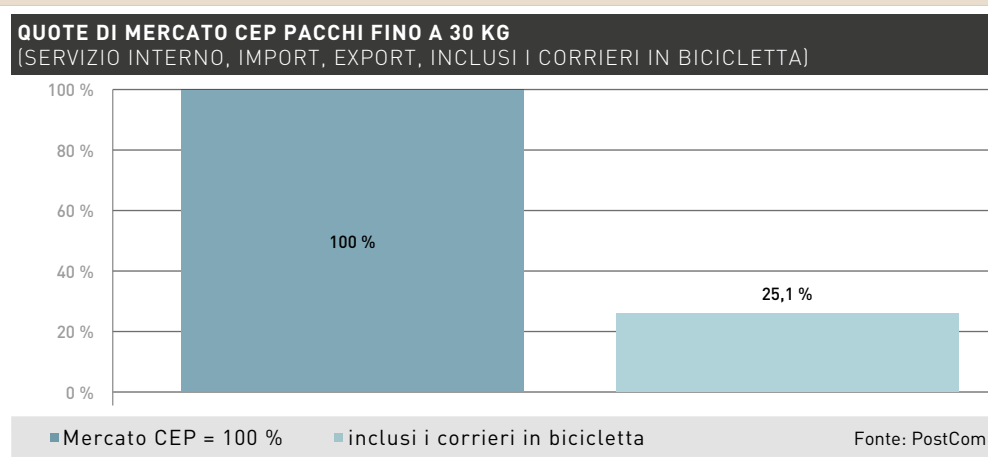
In questo contesto occorre precisare che i servizi e l'offerta del mercato postale svizzero sono molto eterogenei. A PostCom sono registrate sia imprese che trasportano pacchi a titolo generico sia imprese che lo fanno esclusivamente per rami specifici. Ad essi si aggiungono gli operatori specializzati nei servizi della posta-lettere, le ditte distributrici di pubblicità e di giornali e periodici come pure le cooperative di corrieri in bicicletta, broker e consolidatori.

Sul mercato si osserva una crescita, soprattutto nelle città, di fornitori di prodotti alimentari che consegnano anche pacchi. Questi operatori nel settore alimentare si avvalgono di innovative piattaforme online. Tra di essi figurano ad esempio i cosiddetti «Same-Day-Broker»¹⁹, ossia le piattaforme TIC costituite da imprese che mettono in contatto tramite app di smartphone corrieri e mittenti in modo molto flessibile.

Per garantire la consegna celere dei pacchi nei centri cittadini si fa capo sempre più spesso a corrieri in bicicletta e corrieri locali, che entrano così in concorrenza diretta con i grandi operatori la cui attività si contraddistingue per il grado di standardizzazione elevato. I due tipi di operatori si vedono viepiù confrontati con l'esigenza di reagire con flessibilità ai desideri di recapito dei destinatari. Diverse opzioni come lo spostamento della data o dell'ora di recapito fanno in generale parte dello standard, mentre nel contesto locale mancano spesso sistemi che permettano una consegna in termini concorrenziali delle ordinazioni eseguite online.

MERCATO DELLA POSTA-PACCHI, INCLUSI GLI INVII ESPRESSO, I SERVIZI DI CORRIERE E I CORRIERI IN BICICLETTA

Il mercato CEP può essere riprodotto come segue:



Il fatturato totale si attesta a 1,297 miliardi di franchi a fronte di un volume di 160 milioni di invii. Si osserva una crescita sia in termini di fatturato (+3,5%) che di volume (+6,2%). I servizi di corriere, gli invii espresso e i corrieri in bicicletta coprono il 25,1% dell'intero mercato CEP contro il 24,6% del 2015.

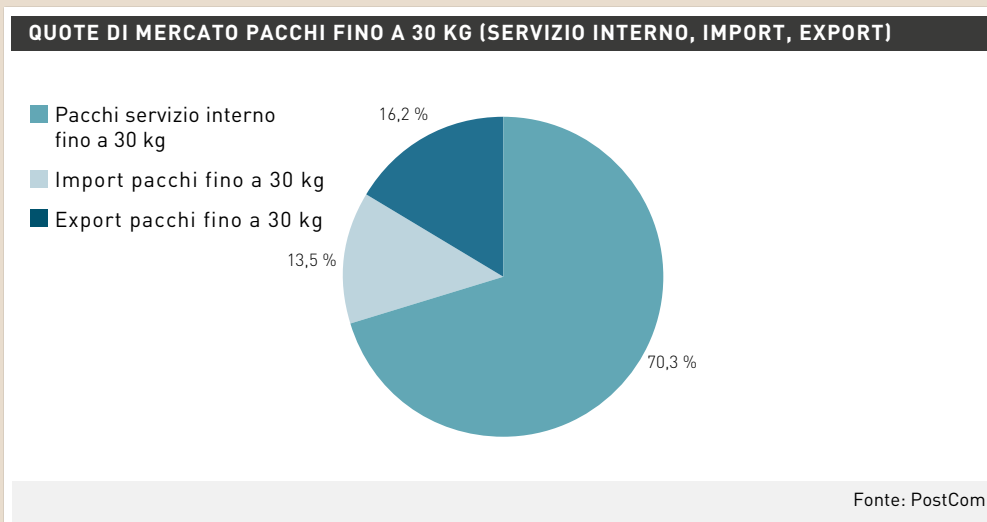
Prosegue anche lo spostamento dal commercio stazionario a quello online. Secondo i dati dell'Associazione svizzera di vendita per corrispondenza, nel 2016 il commercio online è cresciuto dell'8,3%. Il fenomeno, di cui è protagonista la Cina, vede le ordi-

nazioni online oltre confine (cross-border) segnano una crescita dinamica in particolare tra i giovani consumatori²⁰. Chi ordina e chi spedisce sono sempre più interessati e disposti ad acquistare online e a eseguire forniture all'estero²¹. Diverse piattaforme promuovono questo commercio in modo mirato. Va precisato che l'Unione europea sta discutendo l'eventualità di estendere la regolamentazione nel mercato transfrontaliero dei pacchi poiché l'assenza di standard e le differenze di sistema compromettono spesso la qualità del recapito e la trasparenza sullo stato della consegna²².

Tra le conseguenze dell'E-Commerce vi è anche l'aumento degli invii piccoli e leggeri di poco valore. Vengono spediti soprattutto cavi, schede di memoria, caricatori, custodie per cellulari e articoli sportivi. I fornitori di servizi postali reagiscono proponendo, invece dei pacchi, soluzioni di spedizione fino a 2 kg adatte alla cassetta delle lettere. Questi invii arrivano prevalentemente dall'Asia, segnatamente da Cina e Singapore. Le imprese postali faticano tuttavia a distinguere gli invii di merci di piccole dimensioni poiché il limite tra lettere e pacchi è permeabile.

Nel complesso occorre partire dal presupposto che gli acquisti online all'estero continueranno a segnare una crescita molto marcata. Secondo l'Associazione svizzera di vendita per corrispondenza questa evoluzione proseguirà fino al 2020, generando un'ulteriore pressione sui prezzi.

Il grafico seguente illustra il fatturato della posta-pacchi fino a 30 kg nel servizio interno, Import e Export²³:



Gli operatori privati detengono una quota del 79,1% sul fatturato della posta-pacchi nel segmento Import e del 79,3% nel segmento Export. Qui la Posta Svizzera occupa una posizione meno significativa. La ripartizione rimane praticamente costante per tutti i principali concorrenti.

A norma di legge i servizi liberi del mercato postale sono assoggettati all'obbligo di notifica, in particolare i servizi della posta espresso e per corriere: sono servizi liberi che la Posta non è obbligata a fornire. Spesso è difficile delimitare le singole offerte, visto soprattutto che i clienti commerciali pongono esigenze elevate in fatto di prezzi e qualità.

²⁰ COMUNICATO STAMPA DELL'ASSOCIAZIONE SVIZZERA DI VENDITA PER CORRISPONDENZA E DI GfK, 1° MARZO 2017

²¹ STUDIO CEP 2016, BIEK

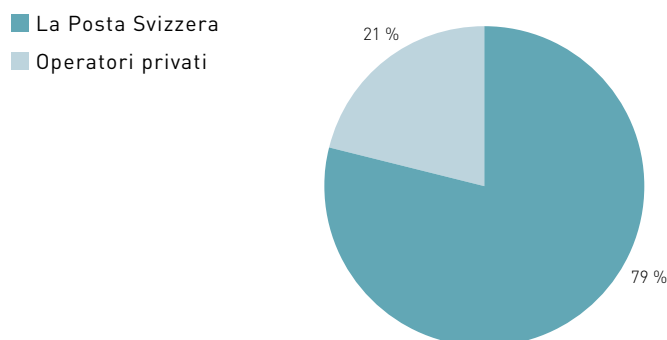
²² REGULIERUNG GRENZÜBERSCHREITENDER PAKETE IM EUROPÄISCHEN BINNENMARKT? ALEX K. DIEKE E SONJA THIELE, 2016

²³ INCLUSI I CORRIERI IN BICICLETTA

QUOTE DI MERCATO: INVII DELLA POSTA-PACCHI FINO A 30 KG NEL SERVIZIO INTERNO

L'analisi evidenzia che nel 2016 il volume di invii della posta-pacchi fino a 30 kg nel servizio interno si quantificava in 139 milioni di invii (anno precedente 132 milioni), con un fatturato di 912 milioni di franchi (anno precedente 882 milioni). I dati riguardano la quota di mercato della posta-pacchi fino a 30 kg come pure gli invii trasportati dalla posta espresso, per corriere e corriere in bicicletta.

QUOTE DI MERCATO PACCHI DEL SERVIZIO INTERNO FINO A 30 KG (INCLUSI INVII ESPRESSO/SERVIZI DI CORRIERE/CORRIERI IN BICICLETTA)



Fonte: PostCom

La Posta, DPD e DHL Express sono tuttora gli operatori più importanti sul mercato svizzero dei pacchi.

POSTA ESPRESSO, SERVIZI DI CORRIERE E CORRIERI IN BICICLETTA

Presso PostCom si sono registrate ditte di corriere classiche che consegnano invii direttamente (in Svizzera e all'estero), corrieri urbani specializzati (ad es. corrieri in bicicletta) e ditte attive sul mercato della posta espresso (in Svizzera e all'estero).

Per alcune ditte è difficile distinguere tra posta-lettere e posta-pacchi, poiché l'attività nel mercato degli invii di corriere è di norma organizzata sulla base di mandati. Per la prima volta i corrieri in bicicletta sono stati rilevati separatamente.

Per l'esercizio 2016 si registrano i fatturati seguenti:

	SERVIZIO INTERNO LETTERE FINO A 1 KG E PACCHI FINO A 20 KG (SENZA CORRIERI IN BICICLETTA)	SERVIZIO INTERNO LETTERE FINO A 2 KG E PACCHI FINO A 30 KG (CON CORRIERI IN BICICLETTA)	ESTERO IMPORT, EXPORT (LETTERE FINO A 2 KG E PACCHI FINO A 30 KG)
Totale fatturato in CHF	2 425 Mio.	2 543 Mio.	840 Mio.
Quota invii espresso e servizi di corriere	1,8 %	3,4 % (con corrieri in bicicletta)	42,6 %

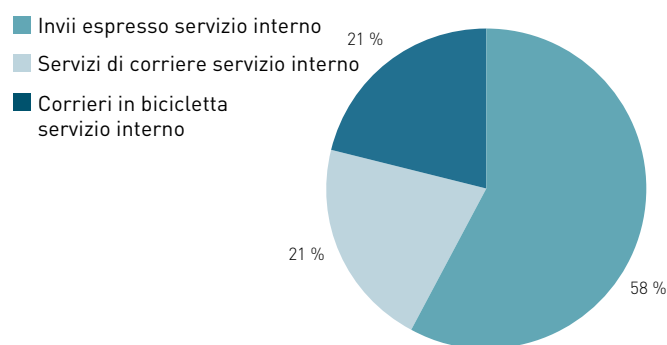
In termini di quantità i fornitori di servizi della posta espresso e di corriere giocano un ruolo secondario nel mercato nazionale, dato che sono in concorrenza con i fornitori regolari che recapitano lettere e pacchi. In Svizzera i clienti rinunciano alla garanzia dell'ora di consegna e, per risparmiare, scelgono i prodotti standard più economici.

Sul piano internazionale le ditte che offrono servizi della posta espresso e di corriere beneficiano soprattutto della crescente domanda da parte dell'economia di trasporti puntuali. Come si evince dalla tabella qui sopra, la percentuale della posta espresso e di corriere a livello internazionale è del 42,6%.

MERCATO DEGLI INVII ESPRESSO, DEI SERVIZI DI CORRIERE E DEI CORRIERI IN BICICLETTA NEL SERVIZIO INTERNO

Il fatturato in questo mercato, che include le lettere fino a 2 kg e i pacchi fino a 30 kg, ammonta complessivamente a 86 milioni di franchi. I corrieri in bicicletta, rilevati separatamente, detengono il 21% del fatturato del mercato nel servizio interno degli invii espresso, i servizi di corriere e i corrieri in bicicletta, pari a 18 milioni di franchi. Alcuni studi²⁴ prevedono un massiccio aumento della quota dei corrieri in bicicletta nelle città, in particolare nelle strade vicine ai centri.

QUOTE DI MERCATO INVII ESPRESSO, SERVIZI DI CORRIERE E CORRIERI IN BICICLETTA DEL SERVIZIO INTERNO



Fonte: PostCom

Le quote per gli invii espresso e i servizi di corriere includono sia la posta-lettere che la posta-pacchi. Va rilevato che la suddivisione in invii espresso e di corriere è spesso definita in funzione delle imprese. Ad esempio, le consegne in Svizzera entro sei ore sono suddivise a seconda dell'impresa in servizi di corriere o invii espresso.

Secondo il rapporto esplicativo all'ordinanza sulle poste, per invii espresso e di corriere si intendono le lettere e i pacchi indirizzati che di norma vengono trasportati più rapidamente, al di fuori degli orari ordinari di recapito della Posta, separatamente e a prezzi superiori. La legge sulle poste non distingue invece tra le due categorie. Anche a livello europeo le definizioni e le suddivisioni dipendono spesso dai singoli Paesi. L'UE non opera una distinzione nel rilevamento tra i dati degli invii espresso e quelli dei servizi di corriere²⁵.

VALUTAZIONE DEL MERCATO DELLA POSTA-PACCHI

Lungo tutta la catena di creazione del valore nel mercato della posta-pacchi sono ben visibili gli effetti della crescita del commercio online, delle innovazioni tecnologiche e della digitalizzazione. In un contesto in cui la concorrenza è sempre più intensa e le esigenze in costante crescita, gli operatori postali cercano di profilarsi attraverso la convenienza e la vicinanza al cliente, ad esempio effettuando consegne direttamente nel bagagliaio di un'autovettura parcheggiata (In-Car-Delivery).

Da metà marzo 2017 la Posta Svizzera e l'Ente ospedaliero ticinese impiegano i droni per il trasporto di campioni di laboratorio a Lugano tra l'Ospedale Italiano e l'Ospedale Civico.

Misure innovative nel settore della mobilità, abbinate a nuovi servizi di corriere in bicicletta o a offerte di logistica urbana, dovrebbero costituire un elemento fondamentale delle cosiddette Smart Cities²⁶. Questa evoluzione logica e coerente del recapito urbano ecologico crescerà ulteriormente e si estenderà ad altre regioni vicine alle città. A titolo di esempio in questo senso si possono citare i progetti

²⁴ AD ESEMPIO: STEK 2016, VERTIEFUNGSRICHT MOBILITÄT ZUM STADTENTWICKLUNGSKONZEPT 2016, MITWIRKUNG, VERSIONE: 17.08.2016

²⁵ DEFINIZIONE SECONDO LA COMMISSIONE EUROPEA, GLOSSARY OF POSTAL STATISTICS, REVISION 2015

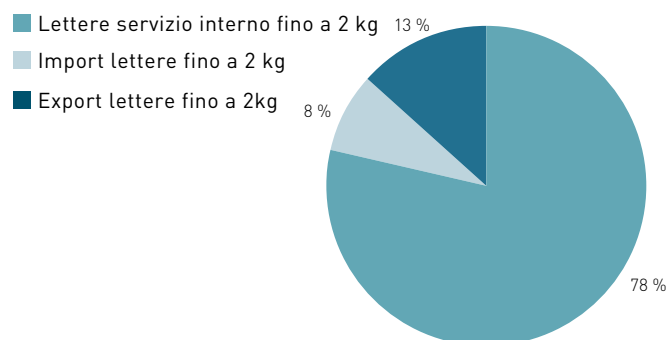
²⁶ SMART CITY SVIZZERA; CFR.: [HTTP://WWW.SMARTCITY-SCHWEIZ.CH/IT/SMART-CITY/](http://www.smartcity-schweiz.ch/it/smart-city/)

pilota con i quali i centri commerciali consegnano le merci ordinate mediante corriere in bicicletta.

MERCATO DELLA POSTA-LETTERE

Il fatturato della posta-lettere fino a 2 kg si suddivide come segue:

QUOTE DI MERCATO LETTERE FINO A 2 KG (SERVIZIO INTERNO, IMPORT, EXPORT)



Fonte: PostCom

L'intero fatturato si attesta a 2,086 miliardi di franchi per un volume di 2,448 miliardi di invii. Si osserva quindi un calo più marcato rispetto all'anno precedente sia in termini di fatturato (-5,7%; 2015: -3,1%) che di volume (-2,9%; 2015: -1,6%). Da un canto, queste tendenze negative accentuate sono imputabili agli effetti delle misure di razionalizzazione attuate dai mittenti e alla crescente digitalizzazione, dall'altro però anche agli adeguamenti apportati nel reporting che non rileva più i corrieri in bicicletta per gli invii fino a 2 kg.

Il fatturato delle lettere Import sul mercato globale fino a 2 kg raggiunge 173 milioni di franchi. La quota degli operatori privati copre il 20%. Il fatturato delle lettere Export si quantifica in 282 milioni di franchi. Gli operatori privati ne detengono il 37%.

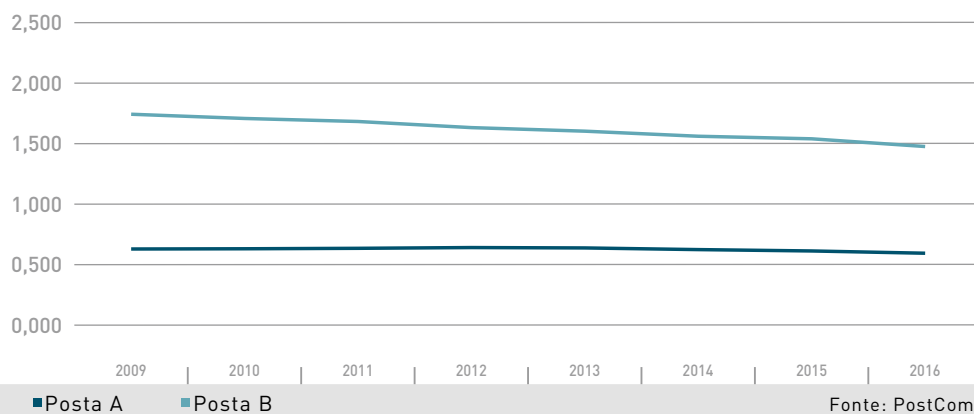
QUOTE DI MERCATO PER GLI INVII INDIRIZZATI DELLA POSTA-LETTERE NEL SERVIZIO INTERNO FINO A 2 KG

Per l'esercizio 2016 il volume dell'intero mercato interno della posta-lettere fino a 2 kg si è attestato a 2,120 miliardi di invii con un fatturato di 1,631 miliardi di franchi²⁷. Grazie al suo elevato volume di invii, la Posta Svizzera detiene tuttora una quota di mercato del 98,6% nel segmento liberalizzato delle lettere della posta interna.

Il volume della posta-lettere indirizzata del servizio interno ha subito un'erosione anche nel 2016: -3,8% contro il -1,5% del 2015. Mentre il volume delle lettere della posta A sull'arco di più anni rimane relativamente stabile dal 2009, quello delle lettere della posta B ha segnato un calo sensibile.

²⁷ INCLUDE LE LETTERE DELLA POSTA ESPRESSO E PER CORRIERE SECONDO I DATI DELLA POSTA SVIZZERA E DEGLI OPERATORI PRIVATI

LETTERE INDIRIZZATE DEL SERVIZIO INTERNO TRASPORTATE DALLA POSTA SVIZZERA IN MIA. DI UNITÀ



VALUTAZIONE DEL MERCATO DELLA POSTA-LETTERE

Rispetto all'estero la Svizzera figura tuttora tra i Paesi con il più alto volume di invii della posta-lettere pro capite. In base ai dati dell'Ufficio federale di statistica (stato fine 2016) e al volume di invii della posta-lettere indirizzata fino a 2 kg della Posta (servizio interno, Import, Export), nel 2016 ogni abitante ha ricevuto in media 291 lettere indirizzate. Questo volume considerevole permette alla Posta di realizzare importanti sinergie e economie di scala nonostante la saturazione del mercato.

In tutta Europa, ma anche nel resto del mondo, il volume della posta-lettere è in calo soprattutto a causa della sostituzione da parte dei mezzi di comunicazione elettronica. L'evoluzione avanza a grande velocità, tanto da avere il sopravvento anche sulla posta elettronica che viene viepiù sostituita da altri servizi per la trasmissione di informazioni e canali di diffusione tra cui i nuovi servizi di messaggistica via Facebook e WhatsApp. Non bisogna poi dimenticare che i mittenti con grandi volumi di invii come banche, assicurazioni, casse malati o autorità puntano sempre di più sui canali elettronici per motivi di risparmio e riducono la corrispondenza cartacea, prediligendo progressivamente soluzioni quali E-Invoice, Online Banking o sportelli elettronici.

Rispetto ad altri Paesi il mercato della posta-lettere in Svizzera si è tuttavia dimostrato finora relativamente solido. Tra il 2010 e il 2015 i mercati della posta-lettere in Danimarca hanno segnato una flessione di oltre il 12% e di poco più dell'8% nei Paesi Bassi. Nei Paesi DACH²⁸ si osserva anche nel 2016 un calo moderato.

In Europa il mercato della posta-lettere è interamente aperto alla concorrenza dal 2013. In Svizzera, dall'abbassamento del limite del monopolio a 50 grammi, è stato liberalizzato il 22,1% del volume e il 26,4% del fatturato nel mercato nazionale della posta-lettere fino a 1 kg. Gli operatori privati attivi sul mercato nazionale sono riusciti a conquistare solo una quota esigua, di poco superiore all'1%.

In Svizzera manca la concorrenza tra consolidatori. La questione dell'accesso «negoziabile» per gli operatori privati alle prestazioni parziali della Posta è tuttora attuale.

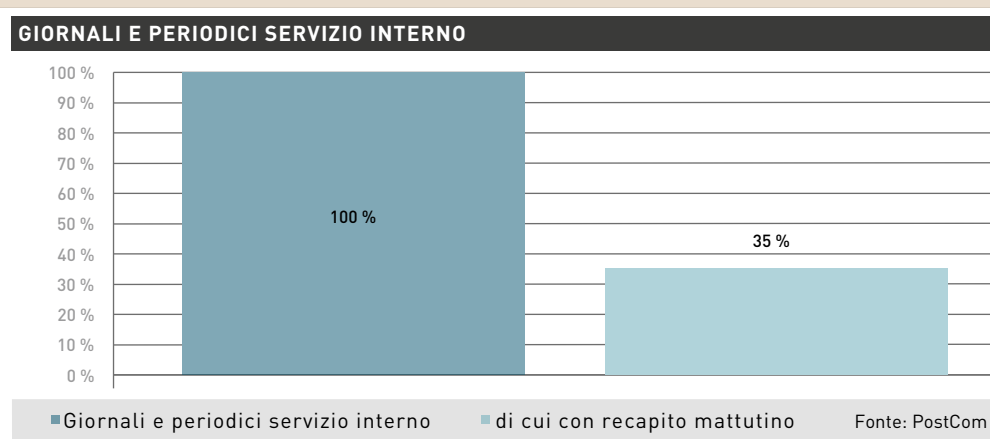
GIORNALI E PERIODICI

Secondo la definizione della legge, il servizio universale include esclusivamente i giornali e i periodici con distribuzione regolare²⁹ (cfr. capitolo Servizio universale). Giornali e periodici in abbonamento sono quotidiani e settimanali pubblicati a livello locale, regionale o interregionale come pure riviste divulgative e specializzate.

²⁸ GERMANIA, AUSTRIA, SVIZZERA

Giornali e periodici in abbonamento hanno generato un fatturato pari a 446 milioni di franchi per un volume complessivo di 1,095 miliardi di invii (inclusi Import e Export). Leader di questo mercato parziale è la Posta Svizzera con la sua società del gruppo Presto. Rispetto all'anno precedente si osserva una diminuzione sia in termini di fatturato (-3%) che di volume (-6%).

Il grafico seguente illustra la ripartizione del volume del mercato nazionale di giornali e periodici tra distribuzione regolare e recapito mattutino.



Il volume del mercato nazionale di giornali e periodici si attesta a 1,067 miliardi di invii. In Svizzera oltre un terzo di tutti i giornali e periodici in abbonamento vengono recapitati al mattino.

Secondo i rilevamenti dell'Ufficio federale di statistica il numero di giornali in Svizzera segna da decenni un costante calo. L'evoluzione dei lettori dei 25 principali quotidiani e domenicali continua ad essere negativa³⁰. La progressiva digitalizzazione trasforma la disponibilità di conoscenze in ogni luogo e in qualsiasi momento. Come osservato nella Strategia «Svizzera digitale»³¹ presentata dal Consiglio federale, nei prossimi anni le spese per l'intrattenimento e i media digitali aumenteranno. Il lancio di nuove offerte pubblicitarie e l'uso di nuove tecnologie e piattaforme pongono il settore davanti a importanti sfide.

RELAZIONI INTERNAZIONALI

In qualità di osservatrice ad hoc, nel 2016 PostCom ha fornito un prezioso contributo all'attività del Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (ERGP). Il presidente e il responsabile del segretariato specializzato partecipano alle conferenze internazionali, mentre i collaboratori siedono in commissioni tecniche.

PostCom è rappresentata anche nel Comitato europeo di normazione (CEN) incaricato di definire le norme europee in materia di servizi postali. Ha aderito all'Associazione svizzera di normalizzazione (SNV), che svolge in Svizzera un ruolo di coordinamento nel campo delle norme nazionali e internazionali.

³⁰ ASTAMPA SVIZZERA, 2016

³¹ AFF 2016 3515, APRILE 2016



PROCEDURE E DENUNCE RETTE DAL DIRITTO IN MATERIA DI VIGILANZA

DISBRIGO DI DENUNCE RETTE DAL DIRITTO IN MATERIA DI VIGILANZA

Nell'anno in esame il segretariato specializzato di PostCom ha ricevuto complessivamente 40 lettere da cittadini scontenti della Posta contro le 36 del 2015; 11 di queste lettere (2015: 21) riguardavano il recapito.

Gli altri operatori postali sono stati oggetto di una sola lettera di reclamo (2015: 2).

I reclami vengono esaminati e evasi. Se necessario, si invita l'operatore postale interessato a prendere posizione. Se dai chiarimenti emerge che sono state violate delle disposizioni giuridiche di sua competenza, PostCom può avviare una procedura di vigilanza e, dato il caso, disporre misure o sanzioni amministrative.

PROCEDURE DI VIGILANZA

Nell'anno in esame non sono state avviate procedure di vigilanza né disposte misure di vigilanza.

DECISIONE SULL'ACCESSO ALLE CASELLE POSTALI

La legge sulle poste concede ai fornitori di servizi postali un diritto reciproco all'accesso alle caselle postali. In linea di massima le condizioni (inclusa la remunerazione) devono essere definite per contratto. Gli operatori possono rivolgersi a PostCom, che decide in merito alla conclusione di un contratto, solo se non trovano un accordo sull'accesso.

A metà 2015 PostCom ha ricevuto una richiesta in tal senso. Le parti avevano trovato un accordo su tutte le condizioni contrattuali ad eccezione della remunerazione. L'articolo 20 dell'ordinanza sulle poste disciplina le modalità di calcolo se la remunerazione deve essere stabilita da PostCom. In questi casi, tuttavia, il prezzo risulta molto alto. In particolare, l'articolo 20 capoverso 1 lettera c OPO assegna al gestore dell'impianto l'intero utile risultante dalla prestazione fornita. Nella decisione 4/2016 del 4 marzo 2016 PostCom si è attenuta alle disposizioni di calcolo di cui all'articolo 20 OPO, confermando la remunerazione chiesta dalla Posta. La decisione è stata impugnata davanti al Tribunale amministrativo federale. Con decisione del 20 gennaio 2017 (A-2495/2016) il Tribunale amministrativo federale ha respinto il ricorso, confermando le disposizioni di calcolo secondo l'articolo 20 capoverso 1 lettera c OPO. La sentenza è cresciuta in giudicato.

PROCEDURE RIGUARDANTI LE CASSETTE DELLE LETTERE

Le cassette delle lettere e gli impianti di cassette delle lettere devono soddisfare determinate disposizioni contemplate dall'ordinanza sulle poste. In particolare, devono essere liberamente accessibili e collocati ai confini della proprietà, nei pressi dell'accesso all'abitazione generalmente utilizzato. Nel caso di abitazioni plurifamiliari e di edifici adibiti ad uso commerciale, le cassette possono essere collocate nel perimetro

di accesso alla casa, sempre che sia possibile raggiungerle dalla strada. Se l'ubicazione o la forma (dimensioni minime) non corrispondono alle disposizioni dell'ordinanza sulle poste, la Posta può sospendere la distribuzione a domicilio dopo debito preavviso. In caso di controversie PostCom verifica su richiesta del proprietario dello stabile se le disposizioni sull'ubicazione o le dimensioni delle cassette sono rispettate e emana una decisione che può essere impugnata davanti al Tribunale amministrativo federale.

Nel 2016 sono pervenute 45 contestazioni riguardanti l'ubicazione delle cassette delle lettere contro la sessantina del 2015. In alcuni casi la vertenza è stata risolta bonariamente, spiegando il quadro giuridico o incoraggiando le parti a riprendere il dialogo. In 27 casi (2015: 42) è stata aperta una procedura amministrativa. Dopo il forte aumento delle richieste segnato tra il 2013 e il 2015, nell'anno in esame si è registrato un netto calo.

Nel 2016 PostCom ha emanato 33 decisioni sull'ubicazione delle cassette delle lettere (2015: 12). Per quanto opportuno dal punto di vista procedurale, diverse richieste sono state evase con un'unica decisione. In 27 casi PostCom ha respinto le richieste; in 6 le ha accolte. In 16 casi (2015: 7) la procedura è stata stralciata poiché priva d'oggetto: le parti hanno trovato una soluzione consensuale o i richiedenti hanno ritirato la loro richiesta. Due decisioni sono state impugunate davanti al Tribunale amministrativo federale. I ricorsi sono stati entrambi respinti (cfr. decisioni A-2021/2016 dell'8 novembre 2016 e A-5165/2016 del 23 gennaio 2017) così come un reclamo della Posta contro una decisione dell'anno precedente (cfr. decisione A-3713/2015 del 27 aprile 2015).

CASI CONCRETI

Nella maggior parte dei casi le decisioni riguardavano case mono o bifamiliari. PostCom è spesso giunta alla conclusione che la Posta ha chiesto a ragione lo spostamento della cassetta ai confini della proprietà, respingendo quindi le richieste dei proprietari dell'immobile. Le richieste accolte si contraddistinguono per le condizioni particolari. PostCom ha ad esempio statuito che un piazzale gravato da servitù che funge da area di manovra pubblica alla fine di una strada d'accesso va considerato superficie di circolazione. A norma di legge la cassetta dev'essere ubicata al confine del piazzale, che corrisponde al confine tra il suolo pubblico e il fondo privato (confini della proprietà; decisione n. 24/2016 del 23 giugno 2016).

Diverse decisioni riguardavano case mono o bifamiliari che ospitano un'attività commerciale o artigianale. PostCom ha stabilito che in questi casi non si può parlare di edifici adibiti ad uso commerciale ai sensi dell'articolo 74 capoverso 3 OPO. Il fatto che l'ordinanza sulle poste ponga sullo stesso piano gli edifici adibiti ad uso commerciale e le case plurifamiliari lascia supporre che una piccola azienda non costituisca un edificio adibito ad uso commerciale ai sensi dell'articolo 74 capoverso 3 OPO. Lo stesso dicasi per una proprietà con una piccola azienda e un'economia domestica. Di solito in questi casi l'uso commerciale non giustifica ancora che la cassetta debba essere collocata all'accesso alla casa a tenore dell'articolo 74 capoverso 3 OPO. Un edificio adibito ad uso commerciale secondo l'articolo 74 capoverso 3 OPO presuppone che l'uso a scopo commerciale dell'immobile sia prevalente. Per stabilire se l'uso commerciale è prevalente, ci si fonda su diversi criteri come il volume di invii, le insegne pubblicitarie o aziendali, i parcheggi, l'uso degli spazi, la conformità alla zona ecc. La prova dell'uso commerciale prevalente deve essere fornita dal richiedente. Le decisioni riguardavano aziende agricole (decisioni 8/2016 del 4 marzo 2016, 28/2016 del 25 agosto 2016 e 36/2016 del 2 novembre 2016) ma anche altre attività o uffici

(cfr. decisioni 5/2016 del 4 marzo 2016, 26 e 27/2016 del 25 agosto 2016). In un caso PostCom ha statuito su diverse cassette distribuite su un terreno industriale (decisione 34/2016 dell'8 dicembre 2016, non cresciuta in giudicato).

Nella sentenza A-3713/2015 del 27 aprile 2016 il Tribunale amministrativo federale si è occupato del concetto di casa plurifamiliare ai sensi dell'articolo 74 capoverso 3 OPO, giungendo alla conclusione che una casa monofamiliare e una bifamiliare attigue con un impianto di cassette comune e un accesso comune alla strada sono considerate casa plurifamiliare. Pertanto, l'impianto di cassette può essere ubicato nel perimetro di accesso.

Nella sentenza A-2021/2016 dell'8 novembre 2016 il Tribunale amministrativo federale si è occupato del concetto di edificio adibito ad uso commerciale ai sensi dell'articolo 74 capoverso 3, stabilendo che, per essere tale, l'edificio deve tra l'altro ricevere un ampio volume di invii e contraddistinguersi per l'uso prevalentemente commerciale. Una casa monofamiliare nella quale ha sede un'attività commerciale non è uno stabile commerciale. La cassetta delle lettere deve essere posata ai confini della proprietà.

Nella sentenza A-5165/2016 del 23 gennaio 2017 il Tribunale amministrativo federale si è espresso in merito all'accesso generalmente usato per un edificio. Come nella sentenza succitata ha respinto le ragioni fatte valere dai richiedenti, adducendo l'obbligo di parità di trattamento, la tutela della fiducia, il diritto consuetudinario e il principio di proporzionalità.

PROCEDURE RIGUARDANTI LA DISTRIBUZIONE A DOMICILIO

(cfr. anche spiegazioni sulle basi giuridiche al capitolo 1)

Per quanto riguarda le controversie sulla distribuzione a domicilio, nel 2016 PostCom ha avviato una procedura in tre casi (2015: 5). In un caso ha emanato una decisione con la quale respingeva la richiesta di ripristinare il servizio a domicilio o di disporre una soluzione alternativa per una cassetta delle lettere al di fuori della regione di recapito. Si trattava di una casa al di fuori di un insediamento ai sensi dell'articolo 31 capoverso 1 lettera a OPO per la quale il tempo di viaggio per il recapito misurato a partire dall'insediamento (andata e ritorno) superava i sei minuti (cfr. decisione 32/2016 del 6 ottobre 2016). In due casi PostCom ha ritenuto che la procedura fosse priva d'oggetto. In un caso le parti hanno trovato un accordo sulla limitazione della frequenza del recapito; in un altro la Posta ha introdotto il recapito a domicilio senza riserve.

Il Tribunale amministrativo federale ha emanato una sentenza in merito alle tre decisioni impugnate nel 2015.

- Con la sentenza A-6119/2015 del 26 maggio 2016 il Tribunale amministrativo federale ha respinto il ricorso contro la decisione 18/2015 di PostCom del 27 agosto 2015 e ha negato il diritto al recapito al domicilio per un'abitazione che distava 2,6 km dal prossimo insediamento, considerando proporzionata la soluzione alternativa (recapito in una cassetta delle lettere situata a 240 metri di distanza sul percorso del postino).
- Nel ricorso contro la decisione 19/2015 di PostCom del 27 agosto 2015 il Tribunale amministrativo federale ha rinviato l'incanto a PostCom per ulteriori chiarimenti e una nuova decisione (sentenza A-6192/2015 dell'11 gennaio 2017).

- Il Tribunale amministrativo federale ha revocato la decisione 20/2015 del 27 agosto 2015 con la quale PostCom ha disposto una soluzione alternativa contro il parere della Posta, adducendo che l'autorità di vigilanza può valutare la praticabilità delle soluzioni alternative ma non disporre soluzioni diverse da quelle proposte dalla Posta (sentenza A-6195/2015 del 17 marzo 2017).

UFFICIO DI CONCILIAZIONE

Nel 2016 l'ufficio di conciliazione ha ricevuto in totale 221 richieste telefoniche che adempivano le condizioni per l'entrata in materia. La responsabile di Ombud-PostCom ha avviato ufficialmente 59 procedure, nelle quali ha coinvolto gli operatori. In 11 casi ha condotto una conciliazione alla presenza di entrambe le parti. In due casi tali sforzi non sono andati a buon fine, senza avere tuttavia altro seguito a livello giuridico. Un caso è ancora pendente.

162 richieste telefoniche hanno potuto essere risolte con un colloquio di 15-30 minuti. Sono stati inoltre evasi circa 1100 messaggi di posta elettronica che riguardavano informazioni, aspetti giuridici in materia di servizi postali o i vari casi.

In generale i rappresentanti degli operatori hanno fornito prese di posizione ben argomentate, erano disposti a presentare le proprie scuse per eventuali errori commessi e ad accettare offerte di indennizzo se il quadro giuridico non era chiaro. In altri casi si sono appellati alle condizioni generali e all'esclusione di responsabilità che, tuttavia, trova applicazione solo in caso di leggera negligenza. In questi casi sono state negoziate soluzioni di compromesso che hanno soddisfatto anche i richiedenti. In 11 casi i richiedenti hanno ritirato la loro richiesta dopo aver capito, grazie ai chiarimenti forniti, che gli operatori si erano comportati o avevano agito correttamente.

STATISTICA			
A. Domande nell'anno in esame			221
Totale delle richieste dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016, che adempiono le condizioni per l'entrata in materia			
B. Casi nell'anno in esame			59
Totale di casi aperti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016			
C. Motivi di reclamo e richieste			
Un caso può includere più di un motivo e di una richiesta, ad es. perdita o ritardo e risarcimento.			
Perdita di un invio	13	Danno consecutivo	4
Ritardo	6	Recapito negato	7
Indennizzo	9	Altri motivi	23
D. Lingue			
Tedesco	50		
Francese	9		
Italiano	0		
E. Esito della procedura			
Confronto			41
Ammissione			5
Ritiro poiché il problema si è risolto o per mancanza di prospettive di successo			11
Nessun confronto			2

Il tasso di successo si attesta al 97% circa. Nell'anno in esame nessun cliente si è rivolto a un tribunale. L'ufficio di conciliazione ha quindi raggiunto il proprio obiettivo. Il rapporto esaustivo dell'ufficio di conciliazione può essere scaricato dal sito www.ombud-postcom.ch.

VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

L'ufficio di conciliazione esiste da tre anni e traduce in pratica le due intenzioni perseguite dal legislatore quando lo ha istituito:

- costituisce un riferimento diretto e indipendente per gli utenti di servizi postali che possono sottoporre le loro contestazioni;
- appiana i contenziosi di diritto civile, evitando alle parti in causa il ricorso alle vie legali ordinarie.

Con professionalità e spirito di apertura permette di trovare soluzioni soddisfacenti per entrambe le parti.

PostCom è un'autorità indipendente subordinata al DATEC unicamente dal punto di vista amministrativo. Vigila sul mercato postale svizzero, assicura l'equità della concorrenza e provvede affinché il servizio universale venga fornito con una buona qualità.

È composta da sette membri nominati dal Consiglio federale. Per il nuovo periodo di legislatura 2016-2019, iniziato il 1° gennaio 2016, sono stati eletti:

- Dr. rer. pol. Hans Hollenstein, ex consigliere di Stato di Zurigo, presidente (uscente), Winterthur ZH
- Georges Champoud, già Posta Svizzera e CEO DPD, vicepresidente (uscente), Freienbach SZ
- Prof. Dr. rer. pol. Robert Göx, professore ordinario, cattedra di managerial accounting, Università di Zurigo (uscente), Tentlingen FR
- Prof. dr. iur. Clémence Grisel Rapin, professoressa associata per il diritto pubblico, cattedra di diritto amministrativo, Università di Friburgo (nuova), Lutry VD
- Lic. iur. Micol Morganti Perucchi, avvocato e notaio (uscente), Sonvico TI
- Reto Müllhaupt, geografo diplomato, ex segretario generale della Posta Svizzera (uscente), Losanna VD
- Clemens Poltera, analista economico e perito revisore (uscente), Rona GR

PostCom dispone di una propria segreteria, diretta dal dott. Michel Noguét, che si occupa dei settori diritto, economia, amministrazione e comunicazione.



I membri di PostCom (da sinistra a destra): Clémence Grisel Rapin, Michel Noguét (responsabile del segretariato), Georges Champoud (vicepresidente), Reto Müllhaupt, Hans Hollenstein (presidente), Robert F. Göx, Micol Morganti Perucchi e Clemens Poltera.

MANDATO E ATTIVITÀ

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

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.
- Emanava raccomandazioni in caso di chiusure e trasferimenti di punti d'accesso presidiati (uffici e agenzie postali).
- Garantisce il controllo della qualità dei servizi postali del servizio universale.
- Verifica il rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale e dell'esposizione dei costi netti.
- Presenta un rapporto d'attività al Consiglio federale e al Parlamento. Se del caso, propone al Consiglio federale provvedimenti adeguati per garantire il servizio universale.
- Registra i fornitori di servizi postali.
- Verifica se le condizioni di lavoro in uso 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 d'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 a prezzi contenuti 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. Informa il pubblico e tutti i gruppi interessati sulla sua attività con un rapporto annuale.

DIFFERENZE RISPETTO AD ALTRE AUTORITÀ DI VIGILANZA

Nell'ambito della revisione totale della normativa sulle poste sono state ridistribuite le competenze delle diverse autorità responsabili. Oltre a PostCom, dal 1° ottobre 2012 nella vigilanza del settore postale sono coinvolte le autorità seguenti:

La Confederazione dirige sul piano strategico le unità rese autonome, fissandone gli obiettivi di livello superiore da raggiungere a medio termine. Gli obiettivi strategici del Consiglio federale sono quindi uno strumento centrale della politica della Confederazione in quanto proprietario. 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 la sua funzione di proprietario nei confronti della Posta. Il Dipartimento dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC), quale dipartimento competente, e l'Amministrazione federale delle finanze si dividono i compiti per la preparazione e il coordinamento dei dossier all'attenzione del Consiglio federale ed esercitano per conto di quest'ultimo i diritti di azionista nei confronti della Posta. Questo 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 legge sulle poste: assume per 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 quanto riguarda le tariffe dei servizi esclusi dal monopolio. Viene consultato in merito agli adeguamenti di prezzo dei servizi assoggettati al monopolio e emana raccomandazioni.

La sorveglianza giuridico-finanziaria su PostFinance SA è invece affidata all'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA).



PROSPETTIVE

EFFETTI DELLA DIGITALIZZAZIONE PER IL SETTORE POSTALE

La digitalizzazione avanza in maniera inarrestabile, schiudendo nuove prospettive sia per la popolazione che per l'economia. Nel contempo tuttavia la velocità di questa evoluzione genera insicurezze e paure, alle quali occorre trovare una risposta.

Pur considerando la digitalizzazione prima di tutto un'opportunità, PostCom ne seguirà l'evoluzione con attenzione. In particolare proporrà nuovi approcci in termini di regolazione, se la qualità del servizio universale e l'integrità della concorrenza dovessero essere minacciate.

Nell'ambito del servizio universale la digitalizzazione influenza soprattutto l'accettazione e il recapito di invii postali. Webstamps, posta ibrida e sportelli per i pacchi semplificano le operazioni a prescindere dagli orari di apertura e dalla disponibilità di altri canali. Nel contempo le app e i social media permettono di accedere direttamente al cliente. Queste innovazioni incrementano la qualità del servizio, in particolare il recapito sull'ultimo miglio. Il destinatario deve essere posto nella condizione di seguire e gestire attraverso l'app il luogo e l'ora del recapito.

Le altre fasi della catena di creazione del valore come lo smistamento e il trasporto sono innanzitutto di natura tecnica e giocano un ruolo fondamentale ai fini dell'efficienza e dell'economicità del servizio universale. I centri di smistamento della posta-lettere e della posta-pacchi, dotati di sistemi di riconoscimento ottico dei caratteri (OCR) e di spartizione automatica in sequenze, mostrano ad esempio quanto sia avanzata l'automatizzazione.

La legislazione attuale non contempla norme tecniche in merito ai mezzi e alle prestazioni che la Posta deve impiegare per adempiere l'obbligo di garantire il servizio universale. A ragione: da questo punto di vista la Posta deve poter disporre di un certo margine di manovra. D'altro canto, la legge e l'ordinanza sulle poste prescrivono che il servizio universale venga garantito in tutta la Svizzera a tutti i gruppi di popolazione con un alto livello qualitativo. Questo è particolarmente importante visto che i primi effetti della digitalizzazione si fanno già sentire, ad esempio nel settore dei trasporti. I desideri dei clienti e la possibilità di comunicare costantemente con gli operatori via app hanno conseguenze di vasta portata per il personale di recapito, il cui piano di lavoro viene costantemente «sconvolto». In tempi in cui il traffico è sempre più intenso, con i ritardi che ne conseguono, la pressione sul personale aumenta costantemente.

Si profilano problematiche particolarmente urgenti in materia di condizioni di lavoro. Nell'ambito della legislazione vigente PostCom deve in particolare verificare quale posizione attribuire alle piattaforme supportate dalle TIC. Queste piattaforme hanno un influsso anche al di là dell'intera catena di creazione del valore dei servizi postali? Oppure la responsabilità incombe alle imprese che operano nel settore postale a nome o in collaborazione con esse? Queste domande sono strettamente legate all'obbligo di notifica contemplato dalla legislazione postale. Per rispondervi è fondamentale determinare la base sulla quale si dovranno controllare le condizioni di lavoro e garantire una concorrenza senza dumping salariale.

Tra le conseguenze della digitalizzazione e della crescente importanza della sharing economy si osserva un inasprimento della problematica dell'accesso alla rete lungo tutta la catena di creazione del valore. Un tema controverso sono i sistemi proprietari che, diversamente dalle soluzioni con standard aperti, escludono per motivi tecnici determinati operatori, ad esempio nel caso tuttora irrisolto degli accessi ai corridoi se gli impianti di cassette delle lettere si trovano dietro una porta d'ingresso chiusa e solo uno o pochi operatori hanno accesso tramite chiave o codice. Per garantire una concorrenza equa nei mercati postali digitali, è imprescindibile che PostCom assicuri una vigilanza intensa e regolare del mercato.

