

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

2013



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Commissione federale delle poste PostCom

PUNTO DELLA SITUAZIONE

CARA LETTRICE, CARO LETTORE,



la Commissione federale delle poste (PostCom) presenta il rapporto sul suo primo anno di attività quale autorità di regolazione per il mercato postale svizzero. Il bilancio per il 2013 è complessivamente positivo.

Il servizio universale garantito dalla Posta Svizzera e l'attività degli operatori privati si attestano ad alti livelli sia in termini di qualità che di prestazioni. Questo grazie all'impegno di tutte le parti coinvolte, ad esempio i collaboratori che lavorano a turni, giorno dopo giorno, con qualsiasi tempo, ai quali dobbiamo esprimere i nostri ringraziamenti e la nostra riconoscenza.

Tuttavia, nonostante i controlli della qualità, non tutto fila sempre liscio. È quindi importante che i clienti si possano rivolgere rapidamente e senza inutili burocratismi all'indirizzo giusto. La Posta e gli operatori privati dispongono di un servizio specializzato per la gestione dei reclami, che in molti casi riesce a trovare una soluzione. A titolo di complemento, un ufficio di conciliazione indipendente per le vertenze civili è stato istituito da PostCom conformemente al proprio mandato legale. Il numero e il genere delle richieste finora pervenute dimostrano che nonostante tutti i progressi tecnici gli errori sono inevitabili e che l'intervento di un servizio di conciliazione può rivelarsi molto prezioso.

La Svizzera non è un'isola. Lo si vede bene anche nel mercato postale, tuttora esposto a grandi cambiamenti. Le tendenze europee e globali, quali la diminuzione del volume della posta-lettere e l'esplosione del commercio online, si osservano e si percepiscono in Svizzera come altrove. Tutti gli operatori sul mercato devono dar prova di inventiva per poter restare concorrenziali.

In veste di autorità di sorveglianza, PostCom si adopera per garantire un quadro che incentivi la concorrenza. Il nostro obiettivo è di incrementare i vantaggi per tutti gli attori, inclusi i lavoratori e i consumatori, di agevolare una crescita a lungo termine e di attenuare cambiamenti eventualmente necessari con piani sociali adeguati.

Tra i nostri compiti prioritari figura il controllo delle condizioni di lavoro nel mercato postale. Vigiliamo affinché i fornitori di servizi postali conducano negoziati per la stipula di contratti collettivi. Nell'ambito della chiusura o della trasformazione di uffici postali, abbiamo sviluppato una prassi affidabile che tiene conto degli interessi della Posta come pure di quelli della popolazione e dei Comuni. Un tema attuale - ed esaminato nel dettaglio con la Posta - è quello dell'accessibilità degli uffici postali per i disabili. Nel complesso, PostCom esamina a fondo la nuova legislazione per individuare potenziali di miglioramento.

In conclusione, anche rispetto all'estero, la Svizzera si trova in una buona posizione per quanto riguarda il servizio postale e PostCom farà tutto il possibile per difendere questo stato di cose.


Dott. Hans Hollenstein
Presidente



06 QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE

- PUNTI DI ACCESSO:
RAGGIUNGIBILITÀ E ORARI DI APERTURA
- CHIUSURA O TRASFORMAZIONE DI UFFICI POSTALI
- CASSETTE POSTALI
- RECAPITO
- TEMPI DI CONSEGNA
- PRESTAZIONI DEL SERVIZIO UNIVERSALE

18 FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE / SOVVENZIONAMENTO TRASVERSALE / COSTI NETTI

21 SVILUPPO GENERALE DEI MERCATI POSTALI

- OBBLIGO DI NOTIFICA
- MERCATO POSTALE
- MERCATO DELLA POSTA-PACCHI, INCLUSI GLI INVII ESPRESSO E I SERVIZI DI CORRIERE (MERCATO CEP)
- MERCATO DELLA POSTA-LETTERE
- GIORNALI E PERIODICI
- OCCUPAZIONE NEL MERCATO POSTALE
- ALTRI SVILUPPI IMPORTANTI DEL MERCATO POSTALE
- RELAZIONI INTERNAZIONALI
- UFFICIO DI CONCILIAZIONE

33 PROCEDURE E DENUNCE RETTE DAL DIRITTO IN MATERIA DI VIGILANZA

- DISBRIGO DI DENUNCE RETTE DAL DIRITTO IN MATERIA DI VIGILANZA
- PROCEDURE DI VIGILANZA
- PROCEDURE RIGUARDANTI LE CASSETTE DELLE LETTERE E IL RECAPITO A DOMICILIO

36 POSTCOM

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

38 PROSPETTIVE

IMPRESSUM

Editore: Commissione federale delle poste PostCom
Layout, design: Giger&Partner, Zurigo
Stampa: Prolith AG, Schönbühl
Tiratura: tedesco 200 copie, francese 150 copie, italiano 100 copie
Testo originale in tedesco

QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE

PostCom conferisce l'incarico di misurare la qualità del servizio universale sulla base di metodi scientificamente riconosciuti e certificati. La verifica riguarda in particolare la raggiungibilità e gli orari di apertura dei punti di accesso, il recapito, i tempi di consegna degli invii della posta-lettere e della posta-pacchi e i reclami. La Svizzera occupa una buona posizione sia in termini assoluti che nel confronto internazionale.

PUNTI DI ACCESSO: RAGGIUNGIBILITÀ E ORARI DI APERTURA

Il Consiglio federale ha concretizzato tramite ordinanza la disposizione sancita dalla legislazione postale secondo cui le prestazioni del servizio universale devono essere accessibili a tutti i gruppi di popolazione, in tutte le regioni e a una distanza adeguata. La distanza è adeguata se almeno il 90% della popolazione residente permanente può raggiungere l'ufficio postale o l'agenzia più vicini (cosiddetti punti di accesso presidiati) in media entro 20 minuti, a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici – entro 30 minuti se la Posta offre il servizio a domicilio.

Nel 2013 il grado di raggiungibilità si attestava al 91,2% contro il 91,4% del 2012. Nonostante questa leggera flessione, l'accesso agli uffici e alle agenzie postali supera tuttora i valori limite contemplati dalle disposizioni legali. Se si considerano le regioni con soluzioni di servizio a domicilio, il grado di raggiungibilità per il 2013 sale al 92,4%, pur restando leggermente inferiore a quello dell'anno precedente (92,5%). La Posta ha inoltre confermato a PostCom che in tutte le regioni di pianificazione c'è almeno un ufficio postale. Le disposizioni di cui all'articolo 33 capoverso 2 dell'ordinanza sulle poste¹ sono pertanto adempiute.

PostCom verifica regolarmente il metodo utilizzato per calcolare la raggiungibilità: esso deve essere scientificamente riconosciuto e certificato da un organo indipendente. Nel 2011 è stato introdotto il cosiddetto metodo dei bacini.

Oggi è al vaglio una nuova soluzione che dovrebbe tenere maggiormente conto dei tempi di viaggio effettivi e dei cambiamenti in atto nella rete dei trasporti pubblici. Il nuovo metodo è ancora in fase di studio. PostCom deciderà in un secondo tempo circa la sua eventuale introduzione.

RAGGIUNGIBILITÀ DEGLI UFFICI E DELLE AGENZIE POSTALI						
	Raggiungibilità in meno di 20 minuti			Raggiungibilità in meno di 20 minuti, se con servizio a domicilio in meno di 30 min		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
% della popolazione che conformemente alle disposizioni legali può raggiungere un ufficio postale o un'agenzia a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici	91,7 %	91,4 %	91,2 %	92,6 %	92,5 %	92,4 %

¹ OPO ART. 33 CPV. 2: «IN OGNI REGIONE DI PIANIFICAZIONE DEVE ESSERCI ALMENO UN UFFICIO POSTALE.»

² PER ULTERIORI DETTAGLI CFR. RAPPORTO ESPLICATIVO CONCERNENTE L'ORDINANZA SULLE POSTE, 29 AGOSTO 2012, PAGINA 18

³ ERGP REPORT 2013 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION, 2014, PAGINA 37

⁴ UPU, POSTAL STATISTICS, 2012

Dall'introduzione del metodo dei bacini, il grado di raggiungibilità rilevato oscilla tra il 91 e il 92%. Per il futuro non si prevedono flessioni importanti, poiché secondo il rapporto esplicativo concernente l'ordinanza sulle poste la densità attuale della rete di uffici postali e agenzie verrà mantenuta (2013: 2231)². PostCom segue comunque con attenzione le trasformazioni previste e quelle attuate dalla Posta come pure gli sviluppi che ne conseguiranno. La commissione esamina tempestivamente, sulla base di incarti dettagliati e di criteri precisi, i reclami presentati dai Comuni (cfr. Chiusura o trasformazione di uffici postali).

Nel confronto internazionale, questa misurazione della raggiungibilità è particolare. Secondo uno studio del Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (ERGP)³, gli Stati europei applicano metodi diversi per determinare il numero ideale di uffici postali. Questi modelli prescrivono e misurano ad esempio la superficie media servita per ufficio postale, 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). In generale, trova applicazione la combinazione di diversi criteri che variano da un Paese all'altro in funzione anche delle specificità geografiche e demografiche.

Secondo i dati più recenti dell'Unione postale universale⁴, rispetto agli Stati membri dell'UE la Svizzera detiene tuttora una posizione di vertice per quanto riguarda la superficie media servita per ufficio postale. Se nel 2012 la Svizzera disponeva in media di un ufficio postale ogni 18,3 km², in Germania si misuravano 27,5 km², in Francia 32,4 km², in Italia 22,9 km² e in Austria 43,4 km². Rispetto all'anno precedente, questi dati risultano leggermente più alti per la Svizzera e la Francia. Per la Germania sono rimasti invariati, mentre fanno segnare una decisa impennata in Italia (2011: 21,6 km², 2012: 22,9 km²).

VERIFICA DEI PUNTI DI ACCESSO CON SERVIZIO E DEL SERVIZIO A DOMICILIO

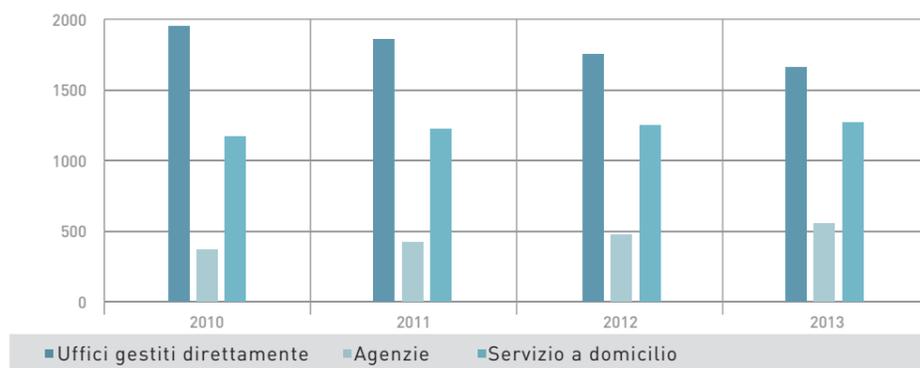
Dall'entrata in vigore il 1° ottobre 2012 della nuova legislazione postale, gli uffici postali e le agenzie sono detti punti di accesso. A fine 2013 la Posta vantava una rete con 1662 uffici postali gestiti direttamente e 569 agenzie per un totale di 2231 punti di accesso presidiati contro i 2254 dell'anno precedente (-23).

Nel 2013 la Posta ha inoltre fornito prestazioni del servizio universale nell'ambito del servizio a domicilio in 1269 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.

PUNTI DI ACCESSO				
	2010	2011	2012	2013
Uffici postali	1955	1851	1757	1662
.....di cui senza traffico pagamenti				14
Agenzie	358	427	497	569
Servizio a domicilio	1192	1226	1251	1269
Totale	3505	3504	3505	3500

La Posta sfrutta lo spazio di manovra concesso dal legislatore. 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. Per contro, 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 (circa 3500).

PUNTI DI ACCESSO



Le agenzie offrono numerosi servizi anche se, per natura, la loro offerta è leggermente diversa da quella degli uffici postali gestiti direttamente: 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. Nel complesso le agenzie assicurano un adeguato servizio universale con prestazioni postali e traffico dei pagamenti. L'offerta di servizi non è tuttavia uguale nemmeno per tutti gli uffici postali gestiti direttamente: determinati servizi finanziari e gli invii di massa, ad esempio, non sono possibili ovunque. Infine, ci sono alcuni uffici postali (14) senza traffico pagamenti in contanti.

È difficile effettuare un confronto con l'Europa in merito ai punti di accesso poiché manca una definizione unitaria del concetto di servizio postale universale: alcuni Paesi escludono i servizi finanziari, altri includono gli invii della posta-pacchi fino a 10 kg nel servizio universale. In generale si osservano tuttavia tendenze simili a quelle svizzere: un calo degli uffici postali gestiti direttamente a fronte di un aumento delle agenzie. Tra le ragioni di questo sviluppo figurano tra l'altro le mutate abitudini della clientela, i fenomeni migratori, il rapido calo del volume della posta-lettere e l'esigenza di ridurre i costi⁵. Va rilevato che ad esempio in Germania, Danimarca e Svezia non vi sono più uffici postali gestiti direttamente, ma solo agenzie che fungono da punti di accesso.

ORARI DI APERTURA DI UFFICI POSTALI E AGENZIE

PostCom non prescrive orari di apertura per gli uffici postali e le agenzie. Gli orari di apertura dei singoli uffici e delle agenzie possono essere consultati nel sito web della Posta: www.posta.ch (-> ubicazioni).

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

TABELLA ORARI DI APERTURA DI UFFICI POSTALI E AGENZIE
(GIORNO DI RIFERIMENTO 3.12.2013) IN %

ORARI DI APERTURA:	UFFICI POSTALI	AGENZIE
fino a 2 ore al giorno	2 %	1 %
2 - 4 ore al giorno	7 %	6 %
4 - 6 ore al giorno	15 %	10 %
6 - 8 ore al giorno	44 %	20 %
8 ore e più al giorno	32 %	63 %

In proporzione, la maggior parte degli uffici postali è aperta dalle sei alle otto ore al giorno (44%) mentre le agenzie superano le otto ore (63%). Determinati uffici postali offrono orari di apertura molto lunghi anche durante il finesettimana.

Dal confronto internazionale emerge che oltre la metà dei Paesi europei prevede competenze di regolazione ed emana disposizioni anche in materia di orari di apertura degli uffici postali⁶. Vengono ad esempio prescritti per legge il numero di giorni di apertura e l'estensione degli orari di apertura.

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 sempre, la frequenza media giornaliera per le agenzie⁷ è nettamente inferiore a quella degli uffici postali in rete, ma rispetto all'anno precedente si osserva una stabilizzazione.

FREQUENZA MEDIA GIORNALIERA IN UFFICI POSTALI E AGENZIE

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Uffici postali	294	295	303	302	308	321
Agenzie	34	32	28	27	27	28

La tabella riporta la frequenza media giornaliera di clienti su scala nazionale. La frequenza effettiva di ogni singolo ufficio postale deve essere analizzata in loco.

ACCESSIBILITÀ PER I DISABILI

A tenore della nuova 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 disabili. 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).

Per queste persone l'accessibilità agli uffici postali e alle agenzie varia a seconda delle specificità edili del singolo punto di accesso.

In merito all'accessibilità per i disabili, il 12 dicembre 2013 è stata depositata in Consiglio nazionale l'interpellanza denominata «Uffici postali conformi alle esigenze dei disabili», nella quale si chiede la conformità ai requisiti della legge sui disabili (LDis) e alle disposizioni della norma SIA 500 «Costruire senza barriere». La Posta ha assicurato che a partire dal luglio 2014 installerà sportelli adatti alle esigenze dei disabili negli uffici postali di tutta la Svizzera che verranno costruiti o ristrutturati. PostCom segue attivamente il processo, in particolare attira l'attenzione sulla problematica in caso di modifiche dei punti di accesso (costruzione, ristrutturazione, cambio di tipologia).

⁵ ERGP REPORT 2013 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION, PAGINA 38

⁶ ERGP REPORT 2013 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION, PAGINA 38

⁷ LA FREQUENZA MEDIA GIORNALIERA PER LE AGENZIE È DETERMINATA DIVIDENDO IL TOTALE DELLE TRANSAZIONI PER LA MEDIA DELLE TRANSAZIONI PER CLIENTE.

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 non servono a scopi lucrativi;
- gli invii non sono chiusi.

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. Si può affermare che la sua piattaforma si adatta molto bene alle persone con disabilità sensoriali e fisiche⁸.

CHIUSURA O TRASFORMAZIONE DI UFFICI POSTALI

Dall'ottobre 2012 PostCom ha il compito di valutare – su richiesta delle autorità comunali – la chiusura o il trasferimento di uffici postali e agenzie ed emana raccomandazioni, che non hanno valore vincolante per la Posta ma sono comunque integrate nel processo decisionale. Nel suo primo anno di attività, PostCom ha valutato cinque chiusure previste di uffici postali e ha elaborato le basi per l'adozione di una prassi unitaria. I casi sono stati esaminati con particolare attenzione.

In conformità alla legislazione pertinente, PostCom verifica in particolare se:

- prima della chiusura o del trasferimento dell'ufficio, la Posta ha consultato il Comune interessato, cercando di trovare una soluzione consensuale;
- la raggiungibilità degli uffici postali e delle agenzie è garantita conformemente alle disposizioni legali anche dopo l'attuazione della decisione della Posta;
- la Posta ha tenuto conto in misura sufficiente delle specificità regionali e delle esigenze delle persone con disabilità motorie;
- nella regione di pianificazione interessata resta aperto almeno un ufficio postale che offre le prestazioni del servizio universale.

Prima di emanare la propria raccomandazione, PostCom chiede il parere dell'UFCOM, autorità competente per verificare che l'obbligo di garantire l'accesso per il traffico pagamenti sia rispettato.

Il nuovo diritto equipara le agenzie agli uffici postali per quanto riguarda il calcolo della raggiungibilità di un punto di accesso. Dato che, a parte qualche rara eccezione, la Posta non chiude mai un ufficio postale senza dapprima offrire la possibilità di trasformarlo in un'agenzia, la maggior parte delle chiusure decise a tenore del nuovo diritto non ha nessun influsso su tale calcolo.

Le specificità regionali costituiscono ora il criterio più importante per verificare nella sostanza la decisione della Posta di chiudere o trasformare un ufficio postale. In questo senso, PostCom valuta l'accesso della popolazione locale agli uffici postali della regione (distanza degli uffici postali, tempo di viaggio con i trasporti pubblici, costi ecc.), avvalendosi di criteri quali le dimensioni del Comune, il numero di posti di lavoro, la pianificazione del territorio, le prospettive concrete di sviluppo o l'opportunità a lungo termine della trasformazione in agenzia e l'accesso per i disabili.

PostCom può invitare i Comuni e la Posta a un negoziato verbale, una possibilità cui non si è tuttavia fatto capo nell'anno in esame dato che la Posta e i Comuni sono sempre riusciti a discutere nel dettaglio la misura in questione.

Va rilevato che oggi si rivolgono a PostCom Comuni con circa 2000 abitanti, che non possono più essere considerati Comuni molto piccoli. Ciò mostra che l'ottimizzazione e la ristrutturazione della rete di uffici postali continua.

DECISIONI DELLA COMMISSIONE UFFICI POSTALI (FINO AL 30.09.2012) E DI POSTCOM (DALL'1.10.2012)							
	COMMISSIONE UFFICI POSTALI						POSTCOM
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
accordo tra Comune e Posta Svizzera	99	173	113	104	85	133	108
- casi trattati dalla commissione	5	7	8	11	3	6	6
Trattati nell'anno in esame	4	3	8	10	6	8	5
Esito:							
- raccomandazioni favorevoli	4	2	7	8	6	6	5
- raccomandazioni negative	-	1	1	1	-	2	-
- rinvio per ulteriori approfondimenti	-	-	-	1	-	-	-
Ancora in sospenso	1	4	4	5	2	-	1

Finora PostCom ha emanato cinque raccomandazioni con parere favorevole. In un caso ha inoltre formulato un'aspettativa nei confronti della Posta.

SERVIZIO A DOMICILIO

A fine 2013 la Posta offriva 1269 soluzioni di servizio a domicilio per un totale di 280'283 nuclei familiari distribuiti su 938 Comuni. Queste soluzioni permettono ai clienti di sbrigare le operazioni postali sulla porta di casa. Sono vantaggiose soprattutto per chi di giorno è a casa e per le regioni meno popolate. Per la Posta, il servizio a domicilio è un'alternativa economica agli uffici postali e alle agenzie.

SERVIZIO A DOMICILIO			
	2012	2013	Variazione
Numero di regioni con servizio a domicilio	1'251	1'269	+18
Numero di nuclei familiari nelle regioni con servizio a domicilio		280'283	
Numero di nuclei familiari senza servizio a domicilio nelle regioni con servizio a domicilio		136	

Nelle regioni con una densità demografica molto bassa, la Posta può, a determinate condizioni, sopprimere il recapito a domicilio e, di riflesso, il servizio a domicilio. Per gli interessati ne consegue di solito un peggioramento della qualità di vita. Dato che queste situazioni si verificano soprattutto nelle regioni periferiche, le decisioni riaccendono sistematicamente il dibattito sul servizio pubblico svizzero e sulla sua impostazione sia tra gli abitanti del Comune direttamente interessato sia tra quelli delle regioni limitrofe. Questi interrogativi fondamentali non possono essere dibattuti unicamente sulla base di considerazioni di natura economica.

⁸ ULTERIORI INFORMAZIONI NEL SITO INTERNET DELLA POSTA: [HTTP://WWW.POST.CH/IT/POST-STARTSEITE/POST-ZUGANG-FUER-ALLE.HTM](http://www.post.ch/it/post-startseite/post-zugang-fuer-alle.htm)

L'ordinanza sulle poste contempla ora una disposizione esplicita domicilio sulla distribuzione a domicilio degli invii postali. È auspicabile che nell'ambito della prossima revisione ne venga inserita una anche sulla soppressione del servizio a domicilio e che vengano definite con maggiore chiarezza le competenze di PostCom in materia.

VALUTAZIONE DI POSTCOM

PostCom segue attentamente lo sviluppo e i cambiamenti strutturali della rete di uffici postali. Prima di valutare le decisioni, raccoglie le informazioni che le permettono di tracciare un quadro completo con tutti i pro e i contro di una soppressione, una trasformazione o dell'eventuale introduzione del servizio a domicilio.

PostCom comprende che a volte i Comuni e la popolazione faticano ad accettare le decisioni della Posta e considerino l'agenzia una soluzione meno soddisfacente. In pratica tuttavia questi timori si rivelano infondati dato che le agenzie offrono numerosi servizi e hanno orari di apertura più lunghi pur senza disporre della stessa gamma di servizi di un ufficio postale. Se la trasformazione di un ufficio postale in agenzia soddisfa le disposizioni legali, è duratura e garantisce al Comune un buon servizio postale, PostCom non vede la necessità di intervenire. Dopo attento esame, in questi casi viene di norma emessa una raccomandazione con parere positivo.

Oggi la popolazione è coinvolta maggiormente nel processo lavorativo e di giorno è fuori casa. Per molti sarebbe quindi comodo sbrigare le operazioni postali dopo il lavoro (ritirare pacchi o lettere raccomandate, effettuare pagamenti, ecc.). Secondo l'ordinanza sulle poste, la Posta deve tenere conto delle esigenze locali della popolazione e dell'economia nel definire gli orari di apertura (art. 33 cpv. 3 OPO). PostCom ritiene che essa dovrebbe quindi adeguarsi ulteriormente alle nuove condizioni e alle mutate esigenze della clientela, sia prolungando gli orari di apertura sia definendoli in funzione dei flussi di frequenza (anche la sera).

Nei casi in cui è stato scelto il servizio a domicilio, PostCom si aspetta che la Posta strutturi questa soluzione sul lungo periodo. PostCom ritiene inoltre che anche in caso di soppressione del servizio a domicilio il Comune debba avere la facoltà di adire la Commissione, in analogia a quanto previsto dall'art. 34 OPO per gli uffici o le agenzie postali.

CASSETTE POSTALI

Il numero delle cassette postali e il momento della vuotatura sono parametri importanti per il servizio universale. La previgente legislazione svizzera non prevedeva disposizioni concrete sul numero o sulla distribuzione sul territorio nazionale delle cassette pubbliche, ma prescriveva unicamente di tenere conto delle esigenze della popolazione e dell'economia. La nuova normativa impone alla Posta di mettere a disposizione cassette postali pubbliche in quantità sufficiente, ma almeno una per località⁹.

Conformemente alle nuove disposizioni, la Posta deve comunicare il numero delle cassette postali pubbliche e confermare a PostCom che ve n'è almeno una per località.

La Posta ha confermato a PostCom che in tutte le località si trova almeno una cassetta postale pubblica e ha motivato 131 eccezioni (località senza cassetta¹⁰): 43 località non hanno mai avuto una cassetta e nelle rimanenti 88 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 88 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 2013 la Posta gestiva 15 002 cassette postali pubbliche.

Nel confronto su cinque anni si osserva una diminuzione delle cassette pubbliche

CASSETTE POSTALI PUBBLICHE		
	2008	2013
Numero	18'913	15'002

del 21% circa, un fenomeno che non riguarda solo la Svizzera visto che in circa un terzo dei Paesi europei si registra un calo analogo¹¹.

RECAPITO

Il diritto al recapito a domicilio vige per tutti gli edifici che fanno parte di un insediamento abitato, ossia di un gruppo di almeno cinque case abitate tutto l'anno su una superficie di un ettaro. La Posta deve effettuare la distribuzione anche presso le case abitate tutto l'anno raggiungibili con un tragitto aggiuntivo non superiore ai due minuti (totale andata e ritorno) a partire da un insediamento abitato tutto l'anno. Se questi criteri non sono adempiuti, non vi è alcun diritto al recapito a domicilio, che decade anche nel caso di difficoltà sproporzionate (ad es. pessime condizioni delle strade) o se le cassette delle lettere non soddisfano le disposizioni dell'ordinanza sulle poste. In questi casi la Posta deve proporre un'alternativa.

La nuova normativa postale ha modificato le competenze in materia di controversie sul diritto al recapito al domicilio e sull'ubicazione o la forma delle cassette delle lettere, affidandole a PostCom. Ora i diretti interessati possono rivolgersi a questa autorità che apre una procedura per verificare se la Posta ha applicato correttamente le disposizioni sul recapito a domicilio e se le cassette soddisfano i requisiti precisati dall'ordinanza sulle poste. PostCom emana una decisione che può essere impugnata davanti al Tribunale amministrativo federale (cfr. anche capitolo Procedure e denunce rette dal diritto in materia di vigilanza).

QUALITÀ DEL RECAPITO – RECAPITO A DOMICILIO LIMITATO

Sui 1 783 979 edifici (2012: 1 748 262), 828 sono stati serviti con recapito limitato (2012: 946), pari appena allo 0,05% esattamente come l'anno precedente. Il sistema di conteggio applicato dalla Posta rileva solo l'indirizzo, non la persona. Ciò significa che una palazzina di più appartamenti viene registrata con un solo indirizzo.

Sebbene su scala nazionale la quota di edifici con recapito limitato sia esigua, questa limitazione comporta rinunce per i diretti interessati. Il ritiro di un invio può risultare più complicato per i clienti serviti con recapito limitato che fanno capo a un'agenzia poiché, per motivi di confidenzialità e di organizzazione, queste ultime non trattano determinati invii (ad es. atti giudiziari ecc.). Il cliente può quindi ritirare il suo invio solo in un ufficio postale che offre tutte le prestazioni del servizio universale. Ciò significa che deve recarsi più lontano.

Per quanto concerne la distribuzione regionale, si osservano solo differenze esigue. Nella Regione Sud il recapito limitato segna tuttavia un tasso più alto rispetto alle altre regioni. Complessivamente la densità del recapito in Svizzera è tuttora molto elevata.

⁹ LPO ART. 14 CPV. 5 B

¹⁰ QUESTA CONFERMA È STATA FORNITA DALLA POSTA A TENORE DELLA NUOVA NORMATIVA POSTALE PER LA PRIMA VOLTA PER IL 2013.

¹¹ CFR. ERGP REPORT 2013 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION, PAGINA 36 (2008-2012)

TEMPI DI CONSEGNA

Nel 2013 la Posta ha consegnato puntualmente il 97,6% delle lettere della posta A e il 98,8% di quelle della posta B, superando di nuovo nettamente il valore limite fissato dal Consiglio federale al 97%, molto alto nel confronto europeo.

La nuova normativa sulle poste, segnatamente l'ordinanza sulle poste, disciplina concretamente i tempi di consegna: 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.

Nell'anno in esame la puntualità nella consegna delle lettere della posta A è leggermente diminuita, passando dal 97,9% al 97,6%, un valore che si attesta agli stessi livelli rilevati prima della messa in esercizio dei nuovi centri lettere e che dal 2008 supera regolarmente il 97%. Ciò significa che lo smistamento automatico in sequenze nei centri lettere non incrementa solo la produttività della Posta ma è anche garanzia di qualità per i consumatori.

La Posta fa segnare ottimi risultati anche per le lettere della posta B: come nell'anno precedente è stato consegnato puntualmente il 98,8% degli invii. Complessivamente, nell'anno in rassegna, la Posta ha smistato circa 2,245 miliardi di lettere della posta interna, di cui oltre il 70% della posta B.

ISTRUZIONE SUL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE

La Posta è tenuta a far misurare ogni anno da un organo indipendente la qualità del servizio universale¹². PostCom verifica e pubblica i risultati e approva i metodi per la misurazione dei tempi di consegna.

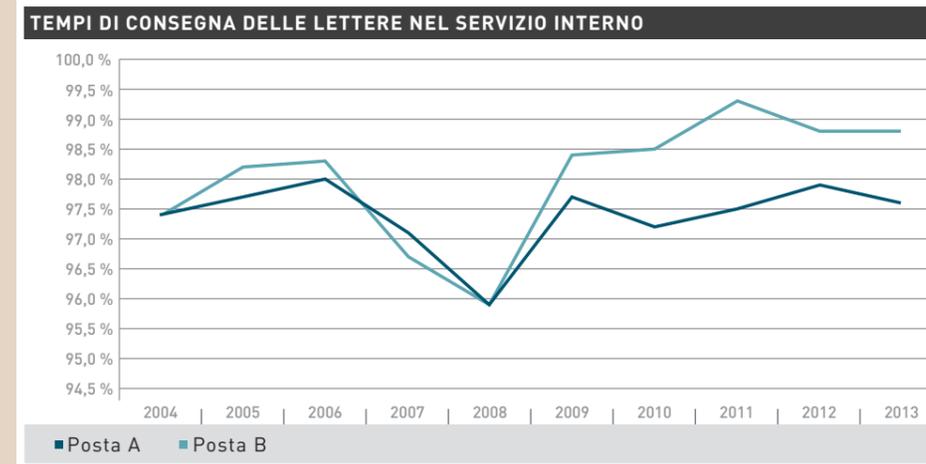
Dopo le prime esperienze, nella primavera 2013 PostCom ha elaborato un'istruzione sugli standard minimi richiesti per il controllo della qualità tenendo conto della prassi applicata finora, come pure della nuova normativa postale e dell'esigenza di rafforzare il controllo¹³. Per la Posta l'istruzione funge da riferimento per la misurazione della qualità del servizio universale. PostCom verifica ogni anno sistematicamente se tale qualità è garantita.

Nel 2013 è stata applicata per la prima volta la moderna tecnologia RFID¹⁴ che assicura grande precisione. Conformemente alle disposizioni di legge, la misurazione è stata eseguita da un organo indipendente, già approvato da PostCom. Come negli anni precedenti si tratta della GfK Switzerland AG che ha inoltre confermato che dalla misurazione non è stato escluso nessun invio di prova per forza maggiore.

Secondo la legislazione, le modalità di misurazione devono orientarsi agli standard internazionali. Il Comitato europeo di normazione (CEN) ha emanato una norma per le lettere indirizzate di prima classe nel servizio interno (lettere posta A)¹⁵ e per le lettere di seconda classe (lettere posta B), la cui applicazione è obbligatoria per i Paesi dell'UE. Anche la Posta Svizzera si basa su questa norma per le sue misurazioni, come è stato confermato da GfK Switzerland AG.

Per PostCom è fondamentale mantenere ottimi tempi di consegna poiché la puntualità della posta-lettere (A e B) costituisce un indicatore importante per la qualità del servizio universale. È una dimensione quantificabile che ogni anno permette di giudicare la qualità e di individuare il potenziale di miglioramento.

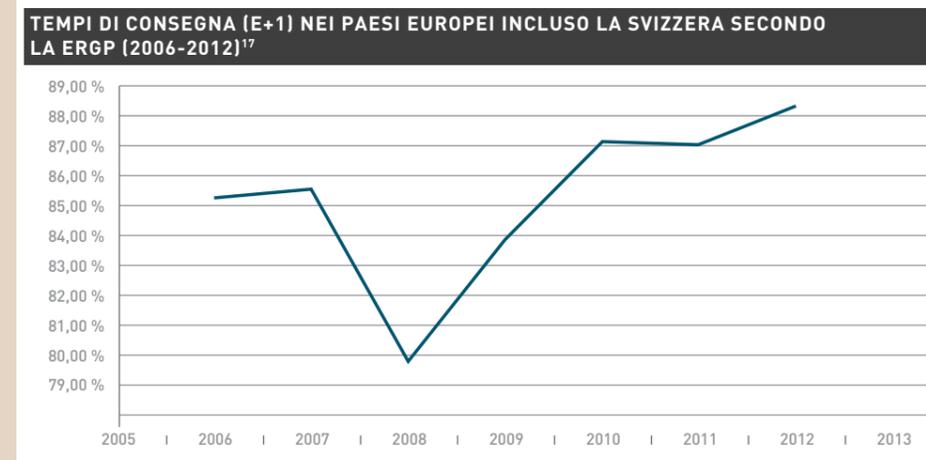
Grazie ai dati supplementari raccolti sulla base della nuova istruzione e all'aggiornamento della norma europea EN 13850 avvenuto nel 2012, nel 2013 PostCom ha potuto analizzare per la prima volta i valori in modo più dettagliato e approfondito. I risultati mostrano che la puntualità del servizio universale è garantita in tutta la Svizzera.



¹⁶ [HTTP://EC.EUROPA.EU/INTERNAL_MARKET/ERGP/DOCS/DOCUMENTATION/2013/2013_QOS-INDICATORS_EN.PDF](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2013/2013_qos-indicators_en.pdf)

¹⁷ LA MEDIA (D+1) (SENZA PONDERAZIONE DEL VOLUME) È STATA MISURATA NEL 2006: DATI DI 23 PAESI, 2007: DATI DI 24 PAESI, 2008: DATI DI 25 PAESI, 2009: DATI DI 27 PAESI, 2010: DATI DI 27 PAESI, 2011: DATI DI 29 PAESI, 2012: DATI DI 29 PAESI (FONTE: [HTTP://EC.EUROPA.EU/INTERNAL_MARKET/ERGP/DOCS/DOCUMENTATION/2013/2013_QOS-INDICATORS_EN.PDF](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2013/2013_qos-indicators_en.pdf), PAGINA 25)

Secondo lo studio ERGP più recente¹⁶ (stato 2012), la Svizzera occupa il secondo posto dietro al Lussemburgo per quanto riguarda i tempi di consegna degli invii prioritari del servizio interno (lettere posta A). Oltre la metà dei Paesi che hanno partecipato allo studio hanno migliorato il loro grado di puntualità. Sempre secondo lo studio, dal 2008 in Europa si osserva un miglioramento generale dei risultati.



Nessun altro Paese prevede un valore elevato come quello della Svizzera, ossia 97%. I limiti in Europa oscillano tra l'80% e il 96%. Nel 2012 gli obiettivi previsti per i tempi di consegna sono stati raggiunti in 19 Paesi europei, in 8 invece no. Per poche eccezioni i dati non sono disponibili. Come rileva lo studio ERGP cui hanno partecipato in totale 31 Stati, 29 prevedono sanzioni se gli obiettivi non vengono raggiunti.

TEMPI DI CONSEGNA NELLA POSTA-LETTERE INTERNAZIONALE (IMPORT/EXPORT)

La Posta presenta ottimi risultati anche per le lettere internazionali: il tempo di consegna prescritto è stato rispettato per il 96,1% delle lettere Priority Import (E+1) e per il 93,9% di quelle Export. Queste percentuali superano nettamente quelle dell'anno precedente (Import 95,5%; Export 91,3%) e permettono alla Posta di centrare gli obiettivi qualitativi REIMS, fissati al 93%. REIMS (Remuneration of Mandatory Deli-

¹² ART. 53 OPO

¹³ ISTRUZIONE 2/2013 DI POSTCOM ALL'ATTENZIONE DELLA POSTA SVIZZERA, CONCERNENTE I REQUISITI MINIMI PER IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE (MAGGIORI INFORMAZIONI AL LINK [HTTP://WWW.POSTCOM.ADMIN.CH/IT/DOKUMENTATION_WEISUNGEN.HTM](http://www.postcom.admin.ch/IT/DOKUMENTATION_WEISUNGEN.HTM))

¹⁴ RADIO-FREQUENCY IDENTIFICATION: IDENTIFICAZIONE A RADIOFREQUENZA CON L'AUSILIO DI ONDE ELETTRONICHE

¹⁵ SERVIZI POSTALI - QUALITÀ DEL SERVIZIO - MISURAZIONE DEL TEMPO DI TRANSITO DEI SERVIZI «END-TO-END» PER OGNI SINGOLO OGGETTO DI POSTA PRIORITARIA E DI PRIMA CLASSE, STATO 2012

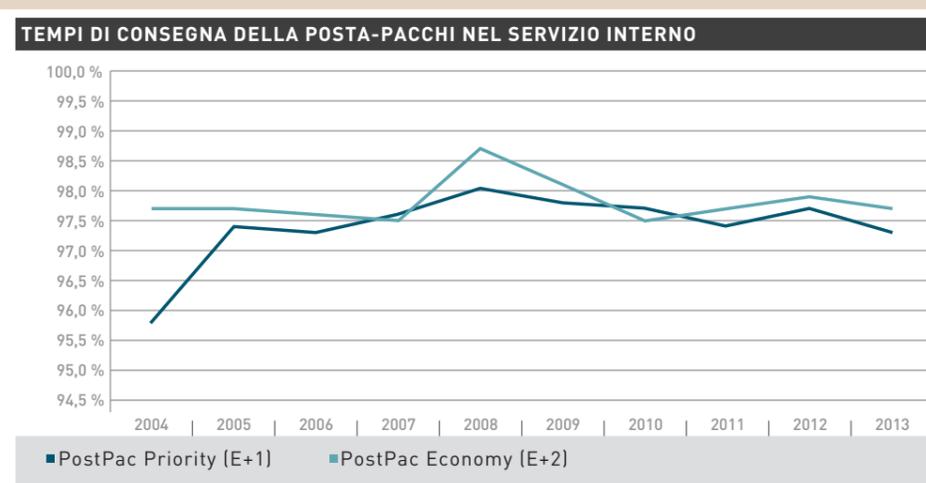
veries of Cross-Border Mails) disciplina le condizioni dei rimborsi tra aziende postali per i servizi oltreconfine a livello internazionale.

Va ricordato che nel segmento Export la Posta Svizzera può intervenire influenzando la velocità della spedizione solo fino al momento della consegna alla società postale che effettuerà il recapito. I dati relativi ai tempi di consegna delle lettere Priority sono i risultati della misurazione dell'International Post Corporation (IPC) nei Paesi¹⁸.

TEMPI DI CONSEGNA DELLA POSTA-PACCHI NEL SERVIZIO INTERNO

Nel 2013 la Posta ha fatto segnare livelli qualitativi elevati anche per quanto riguarda la puntualità nel recapito della posta-pacchi. Il rispetto dei tempi di consegna ha subito una leggera flessione passando dal 97,7% al 97,3% per i pacchi Priority (PostPac Priority) e dal 97,9% al 97,7% per i pacchi Economy (PostPac Economy). Tenuto conto del fatto che la legge fissa un limite del 95%¹⁹ per la consegna puntuale di tutti gli invii della posta-pacchi nel servizio interno che rientrano nel servizio universale, si può tuttavia affermare che il tempo di consegna della Posta Svizzera si mantiene a ottimi livelli qualitativi anche in questo mercato, completamente liberalizzato dal 2004. Se si considerano gli ultimi anni, si osserva una stabilizzazione a un livello chiaramente superiore al 95%.

¹⁸ WWW.IPC.BE



Il tempo di consegna è stato rilevato con una procedura di campionamento scientificamente provata. Anche questo rilevamento è stato sorvegliato da un ufficio indipendente, la Consult AG, che ha confermato che la misurazione si è svolta normalmente e che non sono stati esclusi giorni di test.

I tempi di consegna nella posta-pacchi sono spesso rilevati individualmente con l'ausilio di un sistema elettronico di tracciamento (sistemi track and trace) che fornisce informazioni sullo stato aggiornato dell'invio e consente di seguirne il percorso in qualsiasi momento. In Svizzera, questo servizio è offerto da molti operatori privati oltre che dalla Posta.

Complessivamente i tempi di consegna per la posta-pacchi del servizio universale sono rilevati in 19 Paesi europei ma secondo metodi diversi. Il più diffuso è quello citato del tracciamento elettronico. I dettagli tecnici sono descritti nella norma europea TR 15472:2006, attualmente applicata da sei Paesi europei. Altri Stati usano il sistema applicato per le lettere o si fondano su altri dati tecnici.

CONCLUSIONE

PostCom guarda con soddisfazione a questi risultati. Le disposizioni legali sono state rispettate o perfino superate. PostCom si adopera attivamente per mantenere la qualità del servizio universale e del recapito ai livelli attuali

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 per la prima volta nel presente rapporto di attività i dettagli sui reclami e i ricorsi riguardanti il servizio universale.

In analogia alla pertinente norma internazionale¹⁹ e in collaborazione con la Posta, PostCom ha esposto i dati conformemente alle esigenze di regolazione. I dati sui ricorsi e i reclami provengono dal sistema di gestione interno della Posta²⁰.

RECLAMI PERVENUTI ALLA POSTA NEL 2013

Complessivamente la Posta ha ricevuto 207'802²¹ reclami, un aumento dell'8% rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda i prodotti del servizio universale, i clienti si sono lamentati soprattutto per gli invii della posta-pacchi persi nel segmento Priority.

Questo dato deve tuttavia essere rapportato al volume di invii. Va rilevato che il numero di reclami rimane ampiamente al di sotto della soglia dell'1%. In rapporto al totale degli invii indirizzati della posta-lettere nel servizio interno, infatti, la percentuale di reclami si attesta circa allo 0,00091%. Nella posta-pacchi si contano 0,035 reclami per 100 invii.

Secondo le indicazioni della Posta, l'aumento dei reclami è imputabile tra l'altro alla possibilità di inoltrarli online: i clienti che possono contattare la Posta per Internet reclamano tendenzialmente in tempi più brevi di chi fa capo al telefono o alla carta da lettera.

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 per il 2013 è stato approvato con decisione del 21 marzo 2013. La decisione e l'elenco sono pubblicati nel sito di PostCom. 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.

¹⁹ PRINCIPI DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI, EN 14012, NOVEMBRE 2008

²⁰ DETECTION SYSTEM POST (DSP)

²¹ IL TOTALE DEI RECLAMI PRESENTATI DAI CLIENTI INCLUDE TUTTI I PRODOTTI POSTALI, ANCHE QUELLI LIBERI.

FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE / SOVVENZIONAMENTO TRASVERSALE / COSTI NETTI

La Posta Svizzera e i suoi subappaltatori devono finanziare il servizio universale postale autonomamente. Per raggiungere tale obiettivo possono utilizzare i proventi dei servizi riservati e non riservati nell'ambito del servizio universale e dei servizi liberi. Non possono tuttavia 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 i due mandati di servizio universale (divieto di sovvenzionamento trasversale).

Per il servizio universale la Posta Svizzera deve stabilire tariffe a copertura dei costi. Se tali fonti di finanziamento non sono sufficienti, vale a dire se la Posta non può coprire i costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale, l'ordinanza sulle poste prevede a determinate condizioni la possibilità di una compensazione dei costi netti.

La Posta Svizzera è obbligata a dichiarare ogni anno i costi netti dovuti all'obbligo di fornire il servizio universale e a provare l'adempimento delle condizioni per una compensazione dei costi netti. La legislazione postale definisce i relativi principi generali.

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 non può utilizzare i proventi dei servizi riservati per accordare sconti sulle prestazioni non contemplate dai due mandati di servizio universale (servizi postali e traffico pagamenti). Questo divieto non riguarda i ricavi provenienti dalla vendita di prestazioni del servizio universale che non rientrano nei servizi riservati.

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, approvata il 15 marzo 2013, 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 ha trovato applicazione nel 2013.

COSTI NETTI DERIVANTI DALL'OBBLIGO DI FORNIRE IL SERVIZIO UNIVERSALE

Con l'entrata in vigore della nuova normativa sulle poste, è possibile 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 a tale obbligo (situazione effettiva) e il risultato che realizzerebbero senza tale obbligo.

L'articolo 49 capoverso 2 OPO precisa il metodo, che si basa su un approccio economico. Per determinare i costi netti, 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 il risultato ipotetico che la Posta e le società del gruppo Posta conseguirebbero se non fossero obbligate a fornire il servizio universale dal risultato che conseguono effettivamente. 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).

In conformità alle disposizioni legali, la Posta ha elaborato sia il metodo di calcolo sia lo scenario senza l'obbligo di fornire il servizio universale. Nel 2013 PostCom li ha controllati e approvati entrambi.

CALCOLO DEI COSTI NETTI

DNel 2013 la Posta ha calcolato concretamente per la prima volta i costi netti derivanti dall'obbligo di garantire il servizio universale.

La tabella qui appresso riassume il risultato di questo calcolo, allestito secondo le direttive approvate da PostCom e la decisione emanata il 7 febbraio 2013 dalla stessa autorità.

COSTI NETTI DERIVANTI DALL'OBBLIGO DI FORNIRE IL SERVIZIO UNIVERSALE	TOTALE GRUPPO IN MIO CHF (ARROTONDATI)
Ricavi non conseguiti	576
Costi proporzionali evitati	335
Costi strutturali evitati	649
RISULTATO COSTI NETTI	409

Fonte: la Posta Svizzera SA

La Posta ha presentato a PostCom il calcolo dei costi netti secondo le disposizioni di cui all'articolo 58 OPO. PostCom ha approvato il calcolo per il 2013.

FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE

La Posta e le società del gruppo Posta finanziano il servizio universale con i loro ricavi (art. 46 OPO). Fissano i prezzi delle proprie prestazioni secondo principi economici e tenendo conto del finanziamento del servizio universale (art. 47 cpv. 1 OPO).

In contropartita 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 del servizio riservato 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);

- 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 il risultato dei servizi riservati per il 2013.

RISULTATO DEI SERVIZI RISERVATI (LETTERE FINO A 50 G)	SERVIZI RISERVATI 2013 IN MIO CHF
Ricavi	1237
Costi	1196
RISULTATO	41
Costi netti della Posta	409

Fonte: la Posta Svizzera SA

Da questi dati emerge che i servizi riservati coprono i costi.

PostCom ha approvato la prova annuale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale per il 2013.

RISULTATO DELLA VERIFICA INDIPENDENTE

A tenore 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 società di revisione controlla all'attenzione di PostCom:

- il calcolo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale e del rispetto dei requisiti relativi alla compensazione dei costi netti;
- 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 scritto del 12 settembre 2013, la Posta ha comunicato a PostCom di aver incaricato la società KPMG SA di procedere al controllo indipendente.

Nel suo rapporto all'attenzione di PostCom, la società di revisione rileva che nel 2013 tutte le disposizioni contemplate dalla normativa postale, applicabili ai fini del controllo indipendente ai sensi dell'articolo 57 OPO, sono state rispettate sotto tutti gli aspetti rilevanti. In particolare, è stata fornita la prova annuale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale.



SVILUPPO GENERALE DEI MERCATI POSTALI

Rispetto all'anno precedente si osservano solo leggerissimi cambiamenti sul fronte della concorrenza nei mercati postali. Per quanto concerne l'obbligo di notifica, PostCom ha intensificato gli sforzi per registrare tutti i fornitori di servizi postali. Nell'anno in esame gli operatori assoggettati all'obbligo di notifica ordinaria, ossia coloro che realizzano un fatturato superiore ai 500 000 franchi, hanno dovuto presentare per la prima volta a PostCom la prova di aver avviato con sindacati riconosciuti e rappresentativi negoziati per la conclusione di un contratto collettivo di lavoro entro sei mesi dalla notifica.

OBBLIGO DI NOTIFICA

Dall'entrata in vigore della nuova normativa postale il 1° ottobre 2012, ogni azienda che offre a proprio nome e a titolo professionale servizi postali deve notificarlo a PostCom. 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).

REGISTRAZIONE

Allo scopo di semplificare le procedure, PostCom offre ai fornitori di servizi postali tenuti per legge ad annunciarsi entro due mesi dall'avvio dell'attività la possibilità di registrarsi online attraverso il suo sito.

PostCom rileva che nel maggio 2014 le imprese assoggettate all'obbligo di notifica registrate erano 124 (86 notifica semplificata; 38 notifica ordinaria) contro le 72 di fine 2012.

Gli elenchi, costantemente aggiornati, possono essere consultati nel sito di PostCom²².

INVITO A REGISTRARSI

Nell'esercizio della sua attività di vigilanza, PostCom ha constatato che nell'anno in rassegna il numero delle registrazioni è risultato troppo esiguo rispetto alla propria valutazione del mercato postale e che i dati forniti da diverse imprese nel cosiddetto reporting sono lacunosi e incompleti. Per ovviare a questa situazione insoddisfacente, ha elaborato un piano di misure e ha invitato attivamente le imprese a registrarsi.

Fondandosi sui dati del Registro delle imprese e degli stabilimenti (RIS), gestito dall'Ufficio federale di statistica (UST), PostCom ha allestito un elenco con diverse centinaia di imprese che ha contattato ufficialmente per iscritto nel novembre 2013, attirando la loro attenzione su eventuali obblighi. Di fatto, l'iniziativa ha indotto numerose imprese a registrarsi.

PostCom ha affinato e completato il questionario per il reporting 2013 che le imprese devono compilare ogni anno online entro il 31 marzo. Oltre ai dati sulle lettere, i pacchi, i giornali e i periodici trasportati, per il proprio rapporto annuale PostCom può rilevare anche dati sugli invii espresso e per corriere allo scopo di tracciare un quadro migliore del mercato postale svizzero e di poterlo analizzare con piena cognizione di causa.

²² MAGGIORI INFORMAZIONI:
[HTTP://WWW.POSTCOM.
 ADMIN.CH/IT/DIENSTLEI-
 STUNGEN_REGISTRIERUNG.
 HTM](http://www.postcom.admin.ch/IT/DIENSTLEISTUNGEN_REGISTRIERUNG.HTM)

I dati raccolti grazie al reporting permettono a PostCom di stilare un bilancio reale e di decidere se si impongono ulteriori misure.

RISPETTO DELLE CONDIZIONI DI LAVORO IN USO NEL SETTORE

Per PostCom è molto importante che le condizioni di lavoro in uso nel settore vengano rispettate. Nell'ambito del reporting gli operatori assoggettati all'obbligo di notifica ordinaria devono fornire annualmente la prova che adempiono le condizioni richieste.

La prova è parte integrante dell'obbligo di informazione che incombe agli operatori postali nei confronti di PostCom. Se un operatore ha firmato un contratto collettivo di lavoro, si presume che le condizioni in uso nel settore siano rispettate.

Inoltre, gli operatori sono tenuti a convenire in forma scritta il rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore anche con i subappaltatori che conseguono più della metà della cifra d'affari annua con i servizi postali.

PROVE DEL RISPETTO DELL'OBBLIGO DI NEGOZIARE UN CONTRATTO COLLETTIVO DI LAVORO

A tenore dell'articolo 6 dell'ordinanza sulle poste (OPO) gli operatori assoggettati all'obbligo di notifica ordinaria devono provare, sulla base di documenti adeguati, di aver condotto negoziati per la conclusione di un contratto collettivo di lavoro con sindacati riconosciuti, rappresentativi e autorizzati. Questa prova deve essere prodotta entro sei mesi dal momento in cui inizia a decorrere l'obbligo di notifica.

Gli operatori postali hanno dovuto soddisfare questa esigenza per la prima volta nel 2013. PostCom ha successivamente controllato i dati in virtù dell'articolo 22 della legge sulle poste (LPo). Sia la Posta sia gli operatori privati, che in buona parte sono iscritti all'associazione di categoria KEP&Mail, hanno fornito la prova richiesta.

PostCom intrattiene contatti regolari con la Posta, con KEP&Mail e con i principali sindacati del settore (Syndicom e Transfair) per mantenersi aggiornata sullo stato e sugli sviluppi dei negoziati. La conclusione soddisfacente delle trattative così come la stipula di un contratto rientrano nell'interesse di entrambe le parti.

PostCom si aspetta che il contratto collettivo di lavoro includa elementi quali l'orario di lavoro settimanale, il salario minimo (annuale o orario) e il diritto minimo alle vacanze. Solo su questa base si possono infatti tutelare le condizioni di lavoro in uso nel settore.

VALUTAZIONE DI POSTCOM

PostCom riscontra che non si sono ancora annunciate tutte le imprese assoggettate all'obbligo di notifica e si adopera affinché tutti gli operatori postali siano registrati correttamente. Valuta il reporting annuale allo scopo di svolgere controlli efficaci per l'intero settore e verificare che gli operatori adempiano pienamente i loro obblighi legali.

PostCom si aspetta che tutti gli attori attivi sul mercato conducano negoziati tempestivi ed equi in vista della conclusione di un contratto collettivo di lavoro.

MERCATO POSTALE

EVOLUZIONE GENERALE DEL MERCATO

Nel 2013 il mercato postale svizzero ha realizzato complessivamente un fatturato di circa 4,087 miliardi di franchi (posta-lettere fino a 2 kg, posta-pacchi fino a 30 kg, giornali e periodici, Import e Export). Rispetto all'anno precedente si osserva un aumento che però è riconducibile essenzialmente a un rilevamento dei dati più completo e dettagliato (reporting).

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.

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.

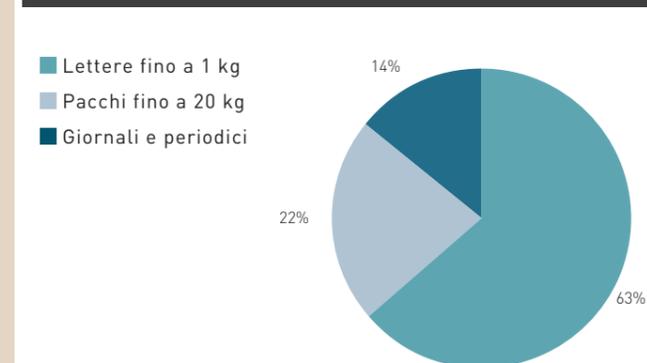
Nel 2013, per la prima volta, i dati riguardanti i servizi della posta espresso e di corriere sono stati rilevati separatamente. Inoltre, le imprese assoggettate all'obbligo di notifica sono state invitate a comunicare solo gli invii trasportati e i fatturati realizzati per conto proprio. Di conseguenza, hanno dovuto distinguere anche tra il proprio fatturato e quello delle imprese subappaltatrici. PostCom ha introdotto questa procedura per evitare che i dati venissero conteggiati due volte, distorcendo il risultato.

In alcuni casi il segretariato ha dovuto far capo alle proiezioni, poiché alcune imprese non avevano inoltrato il loro reporting nel termine previsto, ossia il 31 marzo 2014. Per l'anno prossimo PostCom si riserva di avviare delle procedure e comminare sanzioni alle imprese che forniranno dati errati o non adempiranno l'obbligo di registrazione.

SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

Il servizio universale è suddiviso come segue:

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



Fonte: PostCom

Il servizio universale include le lettere indirizzate fino a 1 kg (Svizzera e estero), i pacchi indirizzati fino a 20 kg (Svizzera e estero), come pure giornali e periodici in

abbonamento con distribuzione regolare (Svizzera e estero). Il fatturato totale del servizio universale ammonta a 3,397 miliardi di franchi. Gli invii espresso e per corriere non fanno parte del servizio universale ma sono considerati servizi del mercato CEP²³.

QUOTE DI MERCATO

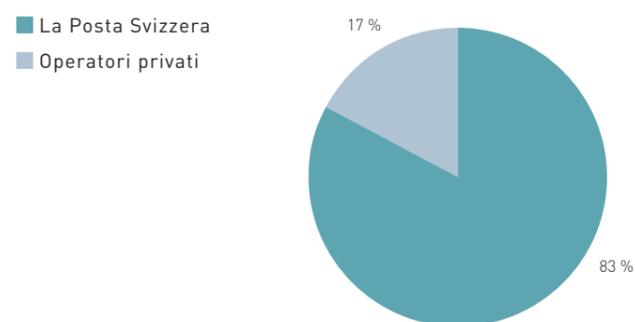
POSTA-PACCHI INDIRIZZATA DELLA POSTA INTERNA FINO A 20 KG²⁴

Nell'ottica regolatoria il settore della posta-pacchi fino a 20 kg riveste particolare interesse, dato che fa parte del servizio postale universale.

Dalla valutazione emerge che nel 2013 il volume degli invii indirizzati della posta-pacchi fino a 20 kg nel servizio interno si attestava a 118 milioni di pacchi per un fatturato di 736 milioni di franchi.

Nonostante l'apertura completa del mercato della posta-pacchi nel 2004, la Posta Svizzera resta il leader incontestato del settore. Anche nel 2013 ha potuto beneficiare della crescita registrata in Svizzera dal commercio online e dalla vendita per corrispondenza: +4 % del volume della posta-pacchi fino a 20 kg nel servizio interno (servizio universale) pari a un aumento del fatturato del 3 %. La Posta detiene una quota di mercato nel settore della posta-pacchi del servizio interno nel servizio universale pari all'83 % contro il 17 % degli operatori privati.

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



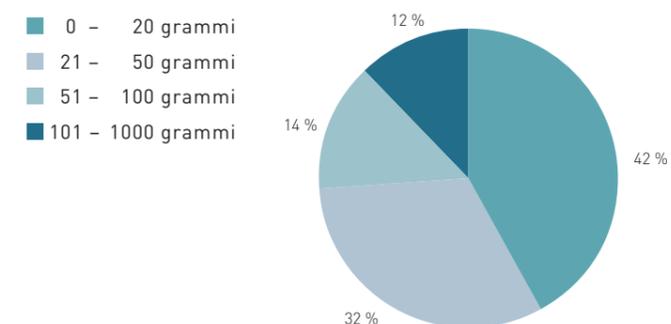
Fonte: PostCom

LETTERE INDIRIZZATE DELLA POSTA INTERNA FINO A 1 KG

Con l'entrata in vigore della nuova normativa sulle poste, il servizio universale in Svizzera comprende almeno l'offerta per il trasporto di lettere fino a 1 kg²⁵. Questo è di gran lunga il maggiore segmento del servizio universale postale sia in termini di volume di invii che di fatturato. Secondo i dati forniti dalla Posta Svizzera e dai fornitori privati di servizi postali, per l'esercizio 2013 il volume dell'intero mercato si attesta a 2,261 miliardi di invii con un fatturato di 1,798 miliardi di franchi²⁶.

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 2013 al 26 % circa del totale delle lettere del servizio interno (29 % del fatturato), a conferma del fatto che la concorrenza fatica tuttora a svilupparsi. La Posta beneficia della protezione del monopolio ancora in vigore e degli importanti investimenti nella tecnologia più moderna (soprattutto nei centri di smistamento). Questa situazione rimane difficile per gli operatori privati.

LETTERE INDIRIZZATE DEL SERVIZIO INTERNO TRASPORTATE DALLA POSTA SVIZZERA (2,245 MILIARDI NEL 2013)

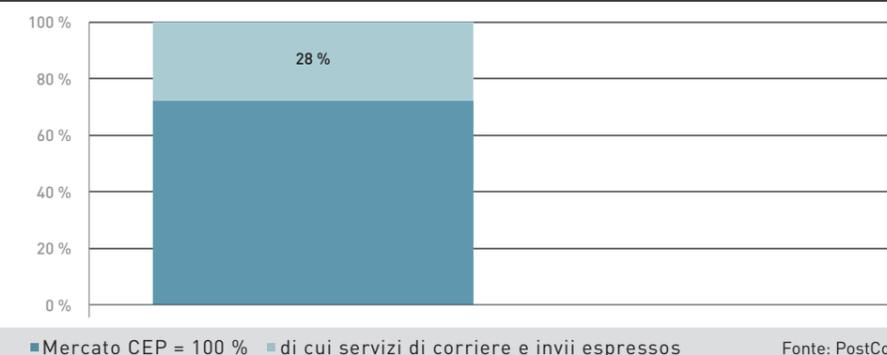


Fonte: La Posta Svizzera

MERCATO DELLA POSTA-PACCHI, INCLUSI GLI INVII ESPRESSO E I SERVIZI DI CORRIERE (MERCATO CEP)

Il mercato CEP può essere riprodotto come segue:

QUOTE DI MERCATO CEP PACCHI FINO A 30 KG (SERVIZIO INTERNO, IMPORT, EXPORT)



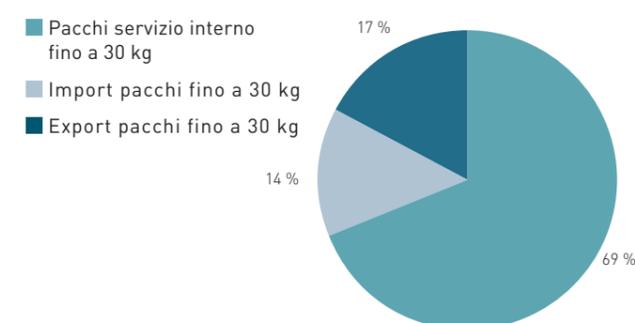
Fonte: PostCom

Il fatturato totale del mercato CEP (nazionale e transfrontaliero) si attesta a 1,280 miliardi di franchi.

Rispetto all'intero mercato CEP (pacchi fino a 30 kg, inclusi gli invii espresso e i servizi di corriere), i servizi espresso e di corriere coprono complessivamente il 28 %.

Il fatturato della posta-pacchi fino a 30 kg si suddivide come segue:

QUOTE DI MERCATO PACCHI FINO A 30 KG (SERVIZIO INTERNO, IMPORT, EXPORT)



Fonte: PostCom

²³ CEP = CORRIERE, ESPRESSO E PACCHI FINO A 30 KG

²⁴ SENZA INVII TRANSFRONTALIERI DELLA POSTA-PACCHI (IMPORT/EXPORT) E SENZA INVII ESPRESSO E SERVIZI DI CORRIERE

²⁵ ORDINANZA DEL 29 AGOSTO 2012 SULLE POSTE, ART. 29

²⁶ SENZA SERVIZI DELLA POSTA ESPRESSO E DI CORRIERE (SENZA LETTERE ESPRESSO E SERVIZI DI CORRIERE)

Il fatturato totale ammonta a 1,280 miliardi di franchi con un volume di 140 milioni di invii.

A norma di legge tutti 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. Pertanto, non è sempre evidente distinguere tra pacchi del servizio universale e pacchi della posta rapida. Stando al rapporto esplicativo sulla nuova ordinanza, sono considerati invii espresso o per corriere gli invii indirizzati di lettere e pacchi che di norma vengono trasportati più rapidamente, al di fuori della distribuzione regolare, separatamente e a prezzi superiori rispetto agli invii che rispondono alla definizione del servizio universale²⁷.

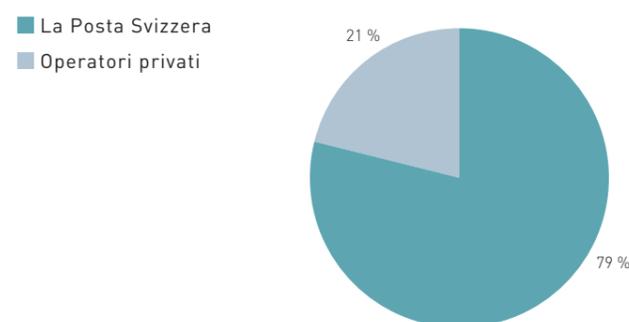
²⁷ RAPPORTO ESPLICATIVO, ORDINANZA DEL 29 AGOSTO 2012 SULLE POSTE, PAGINA 16

²⁸ I DATI NON POSSONO ESSERE CONFRONTATI CON QUELLI DELL'ANNO PRECEDENTE A CAUSA DELLA DISTINZIONE TRA IMPORT E EXPORT NELL'ESPOSIZIONE.

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

L'analisi evidenzia che nel 2013 il volume di invii della posta-pacchi fino a 30 kg nel servizio interno si quantificava in 128 milioni di invii²⁸ con un fatturato di 883 milioni di franchi. Questi dati riguardano la quota di mercato dei pacchi fino a 30 kg e i pacchi della posta rapida. La Posta, DPD e DHL Express sono tuttora gli operatori privati più importanti sul mercato svizzero dei pacchi.

QUOTE DI MERCATO: INVII DELLA POSTA-PACCHI FINO A 30 KG (INCLUSI ESPRESSO E SERVIZI DI CORRIERE)



Fonte: PostCom

SERVIZI DI CORRIERE E DELLA POSTA ESPRESSO

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

Per alcune ditte non è stato possibile distinguere tra posta-lettere e posta-pacchi, poiché l'attività nel mercato degli invii di corriere è di norma organizzata sulla base di mandati. Il segretariato ha quindi proceduto a delle stime.

Per l'esercizio 2013 si registrano i fatturati seguenti:

	NAZIONALE LETTERE FINO A 1 KG E PACCHI FINO A 20 KG	NAZIONALE LETTERE FINO A 2 KG E PACCHI FINO A 30 KG	ESTERO (IMPORT, EXPORT, LETTERE FINO A 2 KG E PACCHI FINO A 30KG)
Totale fatturati CHF	2'569 Mio.	2'699 Mio.	899 Mio.
Quota espressi e servizi di corriere	1 %	3 %	45 %

Complessivamente 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. Le differenze tra prestazioni e tempi di consegna per gli invii espresso/di corriere e standard si affievoliscono progressivamente, inducendo molti clienti a scegliere 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 posta espresso e di corriere a livello internazionale copre una quota del 45 % circa, ossia quasi la metà²⁹.

VALUTAZIONE DEL MERCATO DELLA POSTA-PACCHI

Sebbene la Posta Svizzera vanti tuttora una posizione forte, l'apertura del mercato dei pacchi ha avuto ripercussioni positive. In particolare, i clienti possono scegliere tra diverse offerte della Posta e degli operatori privati. Si conferma inoltre la tendenza al rialzo del numero di sportelli: a fine 2013 erano stati annunciati oltre 3000 punti di accettazione privati, in buona parte corrieri in bicicletta e punti di accettazione specializzati nella gestione dei pacchi di ritorno della vendita per corrispondenza (soprattutto edicole).

Anche la consegna la sera e al sabato sembra rispondere a un'esigenza crescente poiché le persone che ordinano in linea merce al mattino desiderano riceverla la sera stessa e sono disposte a pagare un supplemento.

Il tracciamento elettronico degli invii e la firma elettronica stanno progressivamente diventando lo standard. Prendono inoltre piede le conferme di consegna interattive e la comunicazione per mail o SMS della finestra temporale di recapito.

Inoltre, su richiesta, i destinatari possono ritirare sempre più spesso il loro pacco 24 ore su 24 a uno sportello automatico. Si prevede di ampliare questa offerta installando altri sportelli in tutta la Svizzera allo scopo di migliorare massicciamente sia l'efficacia del recapito sia la praticità per gli utenti. Verranno introdotte anche altre innovazioni che permetteranno di fornire un servizio postale migliore, più orientato al mercato e al cliente.

Le prestazioni e il servizio nel mercato dei pacchi si sono stabilizzate su livelli qualitativi elevati. La liberalizzazione ha comportato maggiore concorrenza, maggiori innovazioni e, a seguito del commercio online, maggiore crescita.

²⁹ NOTA: PER DIVERSE IMPRESE SI È PROCEDUTO A UNA STIMA DELLA DIFFERENZA TRA LA PERCENTUALE DEI SERVIZI DELLA POSTA ESPRESSO E QUELLA DEI SERVIZI DI CORRIERE NEL MERCATO INTERNAZIONALE.

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

³⁰ IN PARTE STIMATI

³¹ CON SERVIZI DELLA POSTA ESPRESSO E DI CORRIERE

³² INCLUSI I SERVIZI DELLA POSTA ESPRESSO E DI CORRIERE (OSSIA LE LETTERE FINO A 2 KG)

³³ UN CONFRONTO DIRETTO CON L'ANNO PRECEDENTE NON È POSSIBILE POICHÉ È STATO INTRODOTTO UN NUOVO METODO DI RILEVAMENTO.

Il fatturato totale ammonta a 2,318 miliardi di franchi con un volume di 2,619 miliardi di invii³⁰.

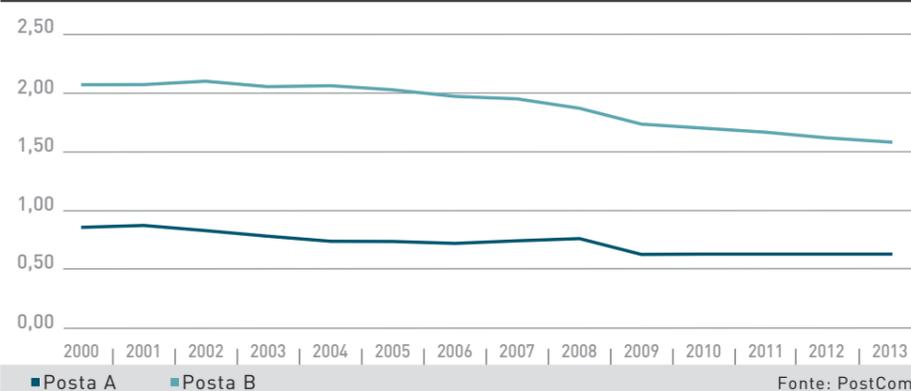
QUOTE DI MERCATO: INVII INDIRIZZATI DELLA POSTA-LETTERE NEL SERVIZIO INTERNO FINO A 2 KG³¹

Secondo i dati forniti dalla Posta Svizzera e dai fornitori privati di servizi postali, per l'esercizio 2013 il volume dell'intero mercato interno della posta-lettere fino a 2 kg si è attestato a 2,263 miliardi di invii con un fatturato di 1,815 miliardi di franchi³². Nello stesso periodo i privati assoggettati all'obbligo di notifica hanno realizzato un fatturato di oltre 21 milioni³³. Leader del mercato tra gli operatori privati è Quickmail.

Grazie al suo elevato volume di invii, la Posta Svizzera detiene tuttora una quota di mercato del 99 % sia in termini di fatturato che di volume nel segmento liberalizzato delle lettere della posta interna.

Il volume della posta-lettere indirizzata del servizio interno ha subito un'ulteriore erosione: -2 % contro -1,9 % nel 2012. Questo andamento negativo persisterà a causa soprattutto della progressiva tendenza ad avvalersi dei media elettronici.

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



Fonte: PostCom

Nel confronto europeo la Svizzera, con il suo eccezionale volume di invii e l'elevata densità demografica, figura tuttora tra i Paesi con il più alto volume di invii pro capite. Secondo i dati più recenti dell'Unione postale universale ogni abitante riceve in media oltre 700 invii indirizzati³⁴. Questo volume considerevole permette alla Posta di realizzare importanti sinergie e economie di scala nonostante la saturazione del mercato.

VALUTAZIONE DEL MERCATO DELLA POSTA-LETTERE

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 26 % del volume della posta-lettere e gli operatori privati attivi sul mercato nazionale sono riusciti a conquistarne solo una quota esigua.

Uno dei motivi che hanno portato a questa situazione è l'accesso degli operatori privati alle prestazioni parziali della Posta che, secondo l'articolo 5 della legge sulle poste, non deve essere discriminatorio. In concreto si tratta di garantire agli operatori privati la possibilità di ricevere dai clienti lettere e di consegnarle in blocco alla Posta per la distribuzione. Secondo l'associazione di categoria KEP&Mail, per questa consegna la Posta non dovrebbe accordare sconti ai clienti commerciali bensì chiedere il prezzo pieno per il trasporto poiché ciò fa desistere gli operatori privati dall'offrire questo servizio. PostCom approfondirà la questione.

Dal 2007 il volume della posta-lettere in Europa è diminuito in media del 15 %. La causa è da ricercarsi nel progressivo passaggio alla comunicazione elettronica.

Anche se in Austria, Germania, Finlandia e Lussemburgo si osservano tendenze simili, la relativa stabilità del mercato svizzero delle lettere costituisce un'eccezione rispetto a molti altri Stati europei. Tra il 2009 e il 2011 il volume delle lettere nei Paesi dell'Europa occidentale ha segnato una flessione annua del 3,9 %. Le diminuzioni più marcate sono state registrate in Danimarca, Gran Bretagna, Paesi Bassi e Norvegia³⁵.

A prescindere dalle forti differenze tra i singoli Paesi, un ulteriore calo del volume della posta-lettere appare inevitabile e pone le imprese postali davanti a grandi sfide. In generale queste imprese reagiscono riducendo i costi, aumentando i prezzi o avviando nuove attività per compensare i ricavi persi nel segmento delle lettere³⁶.

GIORNALI E PERIODICI

Giornali e periodici in abbonamento sono quotidiani e settimanali pubblicati a livello locale, regionale o interregionale come pure riviste divulgative e specializzate che di solito vengono pubblicate a cadenza settimanale o più lunga³⁷. Nel 2013 i giornali e periodici in abbonamento hanno generato un fatturato pari a 487 milioni di franchi per un volume complessivo di 1,266 miliardi di invii (inclusi Import e Export).

Leader incontestato di questo mercato parziale è la Posta Svizzera con la sua società del gruppo Presto.

OCCUPAZIONE NEL MERCATO POSTALE

Nel settore postale come tale sono occupate per estrapolazione complessivamente oltre 31 000 unità di personale (inclusa la Posta Svizzera). Gli operatori privati occupavano oltre 5000 unità di personale³⁸ nel settore postale.

³⁴ UPU, POSTAL STATISTICS 2012

³⁵ WIK-CONSULT, MAIN DEVELOPMENTS IN THE POSTAL SECTOR (2010-2013), PAGINA 169

³⁶ WIK NEWSLETTER, DICEMBRE 2013

³⁷ CFR. LPO ART.2 CPV. E: «GIORNALI E PERIODICI SONO PUBBLICAZIONI, EDITE A SCADENZA REGOLARE IN FORMA CARTACEA E DESTINATE A UN LARGO PUBBLICO DI LETTORI».

³⁸ SENZA DIPENDENTI DEI SUBAPPALTATORI, IN PARTE PROIEZIONI

ALTRI SVILUPPI IMPORTANTI DEL MERCATO POSTALE

E-COMMERCE IN SVIZZERA

In Svizzera il commercio online (E-Commerce) non ha ancora raggiunto il livello di saturazione³⁹. Oltre alla crescita delle offerte dei fornitori esteri, tra i fattori che stimolano la domanda in questo settore figura lo sviluppo demografico abbinato alle maggiori competenze degli internauti. Ai fornitori viene riconosciuto di aver migliorato il livello del servizio. Si prevede che questo mercato crescerà ulteriormente.

MERCATO CEP IN GERMANIA

Secondo uno studio condotto da A.T. Kearney⁴⁰, il mercato tedesco della posta espresso, di corriere e dei pacchi (mercato CEP) segna una crescita del 5%. Gli invii standard del servizio interno coprono la quota maggiore. L'E-Commerce rimane il motore principale per i maggiori partner commerciali della Svizzera. Non bisogna nemmeno dimenticare che la crescita è favorita in buona parte anche dagli invii di ritorno: se le ditte generiche registrano una quota del 30%, i dati per le imprese specializzate superano il 50%.

Lo studio rileva inoltre che sul piano nazionale le differenze tra le prestazioni e i tempi di consegna del servizio espresso e di quello standard si affievoliscono progressivamente. Si prevede un possibile aumento dei prezzi nel segmento standard nazionale.

Come lo scorso anno il fatturato del mercato internazionale dovrebbe crescere in modo più marcato rispetto a quello nazionale. Anche lo studio CEP di BIEK⁴¹ prevede fino al 2017 una crescita superiore alla media per gli invii internazionali.

COMMISSIONE UE E RECAPITO TRANSFRONTALIERO DEI PACCHI

Nel dicembre 2013 la Commissione europea ha approvato una comunicazione sul completamento del mercato unico per il recapito dei pacchi⁴², in cui si evidenziano i problemi e le sfide che attendono i commercianti online, gli addetti al recapito e i consumatori e si propongono le misure del caso. La commissione ha allestito una roadmap con tre obiettivi principali:

1. Migliorare la trasparenza e l'informazione attraverso piattaforme specifiche (portali web), strumenti online e la raccolta di dati di mercato rilevanti.
2. Incrementare la disponibilità di soluzioni per il recapito attraverso l'analisi e lo sviluppo di soluzioni che permettano una migliore interconnessione dei sistemi informatici per lo scambio di dati, il tracciamento semplificato degli invii e l'etichettatura delle merci come pure procedure di ritorno meno complicate.
3. Migliorare le procedure di reclamo e composizione delle controversie per i consumatori: addetti al recapito, dettaglianti online e consumatori devono adoperarsi ai fini di una migliore collaborazione.

Con questa roadmap la Commissione UE intende garantire al più presto il conseguimento di miglioramenti sensibili. I dettaglianti online e i consumatori devono poter beneficiare di servizi per il recapito transfrontaliero dei pacchi di qualità, facilmente accessibili e a prezzi vantaggiosi. Si dovranno inoltre considerare le esigenze delle PMI e delle regioni meno urbanizzate e accessibili.

RELAZIONI INTERNAZIONALI

In qualità di osservatrice ad hoc, nel 2013 PostCom ha fornito un prezioso contributo all'attività del Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (ERGP).

La presa di posizione elaborata su richiesta della Commissione europea sulla fornitura transfrontaliera di pacchi⁴³ è stata pubblicata nel sito di ERGP alla stregua dei rapporti sulla problematica della ripartizione dei costi nel settore postale e degli indicatori della qualità del servizio. È stato pubblicato anche un rapporto del gruppo responsabile per la qualità⁴⁴.

PostCom è rappresentata anche nel Comitato europeo di normazione (CEN) che ha il compito di definire le norme europee in materia di servizi postali in base alle misure di armonizzazione adottate sul piano internazionale. L'autorità di regolazione identifica le norme vigenti e valuta il loro impatto sulla legislazione postale svizzera. Ha aderito all'Associazione svizzera di normalizzazione (SNV), che svolge un ruolo di coordinamento nel campo delle norme nazionali e internazionali in Svizzera.

UFFICIO DI CONCILIAZIONE

In conformità al mandato legale, nell'anno in rassegna PostCom ha istituito un ufficio di conciliazione indipendente la cui direzione è stata affidata all'avvocata dott. Marianne Sonder.

I lavori sul piano giuridico, organizzativo e operativo in vista dell'istituzione dell'ufficio di conciliazione sono stati avviati a inizio agosto 2013. Secondo programma, l'ufficio è attivo e al servizio del pubblico dal 15 ottobre.

Da subito ha ricevuto 30 richieste. Alcune sono state evase rapidamente per telefono. Altre non rientravano nelle competenze dell'ufficio di conciliazione. Una procedura è stata incoata in nove casi, sei dei quali sono stati chiusi nell'anno in esame. Si può quindi affermare che l'ufficio di conciliazione è partito con il piede giusto.

STATISTICA

Le statistiche sui primi due mesi e mezzo di attività sono esposte qui di seguito. Non vengono rilevati dati precisi sulle richieste telefoniche.

STATISTICA	
Totale domande o richieste scritte dal 15 ottobre al 31 dicembre 2013	30
Totale casi dal 15 ottobre al 31 dicembre 2013	9
Una richiesta inoltrata all'ufficio di conciliazione diventa un «caso» se tutte le condizioni per l'entrata in materia sono adempite e se la questione non può essere trattata immediatamente, ossia senza il parere dell'operatore.	
Motivi di reclamo e richieste (in parte cumulativi)	
Perdita di un invio	3
Indennizzo	4
Ritardo	4
Danno consecutivo	5
Danno	1
Scuse	1
Altri motivi	1
Lingua (specifica per ogni caso)	
Tedesco	7
Francese	0
Italiano	2
Esito della procedura	
Accettazione	2
Ritiro poiché il problema è stato risolto	2
Ritiro poiché non vi sono possibilità che l'esito sia favorevole	2
Ancora in sospeso	3
Tutti i casi sono stati risolti con buona soddisfazione delle parti con una sola eccezione.	
Costi	
Media dei costi per caso	750.00
Le domande e richieste che non rientrano nelle competenze dell'ufficio di conciliazione non possono essere fatturate.	

³⁹ BLITZUMFRAGE DES E-COMMERCE-REPORT SCHWEIZ IM HERBST 2013, 5 NOVEMBRE 2013, FACHHOCHSCHULE NORDWESTSCHWEIZ

⁴⁰ KEP-MARKT-STUDIE 2013, A.T. KEARNEY-STUDIE, 2013

⁴¹ «MOTOR FÜR WIRTSCHAFTSWACHSTUM UND BESCHÄFTIGTE», BUNDESVERBAND INTERNATIONALER EXPRESS- UND KURIERDIENSTE E. V., MARKTANALYSE, KEP-STUDIE 2013, APRILE 2013

⁴² 16 DICEMBRE 2013, MAGGIORI INFORMAZIONI AL LINK [HTTP://EC.EUROPA.EU/INTERNAL_MARKET/E-COMMERCE/PARCEL-DELIVERY/INDEX_FR.HTM](http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/parcel-delivery/index_fr.htm)

⁴³ ERGP OPINION REQUESTED BY THE EUROPEAN COMMISSION. EUROPEAN CROSS-BORDER E-COMMERCE PARCELS DELIVERY AND QUESTIONS RELATED TO MARKET ANALYSIS

⁴⁴ 24/ INFORMAZIONI AL LINK [HTTP://EC.EUROPA.EU/INTERNAL_MARKET/ERGP/DOCUMENTATION/DOCUMENTS_EN.HTM](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/documentation/documents_en.htm)

VALUTAZIONE DI POSTCOM

L'ufficio di conciliazione risponde a un fabbisogno effettivo. emerge tuttavia un problema per quanto concerne la prescrizione dei diritti⁴⁵. L'ufficio di conciliazione è stato istituito per statuire in merito alle controversie civili e per alleggerire il carico di lavoro dei tribunali, ma la procedura di conciliazione non ha effetto sospensivo. In pratica ciò può avere conseguenze negative per la parte che si è rivolta all'ufficio di conciliazione poiché il termine per far valere i propri diritti davanti a un tribunale può scadere prima di giungere a un accordo in conciliazione. PostCom chiede pertanto una modifica di legge: il termine di prescrizione dev'essere sospeso durante la procedura di conciliazione.

⁴⁵ SECONDO UNA PERIZIA DEL PROF. PASCAL PICHONNAZ DELL'UNIVERSITÀ DI FRIBURGO



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 di PostCom ha ricevuto complessivamente 46 lettere da cittadini scontenti della Posta contro le 53 del 2012. Buona parte di queste lettere, 21 per la precisione (2012: 22), riguardavano il recapito; 12 le cassette delle lettere. Non è tuttavia stata incoata alcuna procedura.

Gli altri operatori postali non sono stati oggetto di lettere di reclamo da parte dei cittadini.

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

PostCom ha avviato tra l'altro le procedure seguenti:

- A seguito di diverse segnalazioni, nel 2013 PostCom ha aperto d'ufficio una procedura contro la Posta in merito alle lettere maxi inviate all'estero da clienti privati (invii fino a 2 kg, di solito nella posta-pacchi). Nel 2012 la Posta aveva deciso di offrire questo servizio alla clientela privata solo con posta raccomandata, il che equivaleva di fatto a un aumento del prezzo di 6 franchi. Per contro, i clienti commerciali hanno potuto continuare a beneficiare della prestazione. Ancora prima che PostCom emanasse la propria decisione, la Posta si è tuttavia impegnata, sulla base di un accordo concluso con il Sorvegliante dei prezzi nel gennaio 2014, a ripristinare dal 1° aprile 2014 la possibilità anche per i clienti privati di scegliere tra invii raccomandati e invii normali per le lettere maxi a destinazione dell'estero. PostCom ha quindi abbandonato la procedura di vigilanza.
- Una persona si è appellata a PostCom per indurre la Posta a consegnare gli invii avvisati (ad es. le raccomandate) negli uffici postali unicamente dietro presentazione dell'informazione di presa in consegna, senza esigere che il destinatario presenti anche un documento. Con questa richiesta il cliente voleva in particolare che gli venissero consegnati due invii raccomandati e che venisse emessa una decisione impugnabile. La PostCom non è entrata nel merito dato che le controversie relative alla consegna di un invio sono di pertinenza del diritto civile e il richiedente non ha qualità di parte nell'ambito del suo reclamo. Dal canto suo, PostCom non ha riscontrato di fatto alcuna violazione dell'obbligo di fornire il servizio universale.
- Un sindacato ha protestato e chiesto a PostCom di emanare una decisione impugnabile poiché la Posta non lo ha coinvolto nei negoziati riguardanti un contratto collettivo di lavoro. PostCom ha respinto la richiesta. Il Tribunale amministrativo federale ha deciso, su ricorso, che PostCom non è competente per questo tipo di richieste (sentenza del 13 dicembre 2013, A-4175/2013). Il richiedente si è quindi rivolto al Tribunale federale. La procedura è ancora in atto.

PROCEDURE RIGUARDANTI LE CASSETTE DELLE LETTERE E IL RECAPITO A DOMICILIO

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 il recapito a domicilio dopo debito preavviso. In caso di controversie PostCom apre una procedura amministrativa su richiesta del proprietario dello stabile per accertare 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. Fino all'entrata in vigore del nuovo diritto postale il 1° ottobre 2012, spettava alla Posta decidere in prima istanza su queste controversie.

In linea di principio, la Posta è obbligata ad assicurare la distribuzione degli invii a domicilio. A questo servizio ha diritto chi vive in un insediamento abitato tutto l'anno, ossia in un gruppo di almeno cinque case abitate tutto l'anno su una superficie di un ettaro. La Posta deve effettuare la distribuzione anche presso le case abitate tutto l'anno raggiungibili con un tragitto aggiuntivo non superiore ai due minuti (totale andata e ritorno) a partire da un insediamento abitato tutto l'anno. Il diritto al recapito a domicilio decade tuttavia nel caso di difficoltà sproporzionate (ad es. pessime condizioni delle strade) o se le cassette delle lettere non soddisfano le disposizioni dell'ordinanza sulle poste. Se, per una di queste ragioni, la Posta intende ridurre o sopprimere il recapito a domicilio, deve sentire dapprima il destinatario e offrire un'alternativa. In caso di controversie, i diretti interessati possono rivolgersi a PostCom che apre una procedura per verificare se la Posta ha agito a ragione e emana una decisione impugnabile davanti al Tribunale amministrativo federale.

Nell'anno in esame PostCom si è occupata di una buona dozzina di casi di controversie riguardanti l'ubicazione delle cassette. Alcuni hanno potuto essere appianati dopo aver chiarito la situazione giuridica o con un nuovo incontro tra i proprietari e la Posta. In sei casi è stata aperta una procedura amministrativa. Quattro di essi si sono conclusi con una decisione di PostCom a sfavore dei richiedenti poiché le cassette non sono risultate conformi alle disposizioni dell'ordinanza sulle poste. Le decisioni sono nel frattempo cresciute in giudicato. Un caso è ancora in sospenso. In un altro, la domanda è stata ritirata e la procedura abbandonata. Nelle sue decisioni PostCom si fonda sulla giurisprudenza dettagliata finora applicata dal Tribunale amministrativo federale. Le decisioni sono pubblicate nel sito di PostCom (www.postcom.admin.ch/dokumentation_verfuegungen.htm).

Per motivi di sicurezza la porta di accesso agli impianti di cassette delle lettere nelle abitazioni plurifamiliari è spesso chiusa a chiave, sebbene l'ordinanza sulle poste prescriva altrimenti. Di norma, in questi casi, gli amministratori degli stabili consegnano alla Posta una chiave o il codice di accesso, una possibilità spesso preclusa agli operatori privati che non possono quindi accedere agli impianti e tantomeno consegnare correttamente la posta.

VALUTAZIONE DI POSTCOM

Il fatto che gli impianti di cassette delle lettere non siano accessibili agli operatori privati limita il loro spazio di manovra e la loro offerta. Ciò crea disagi, nuoce alla qualità del recapito e può infastidire il cliente.

I proprietari sono in linea di principio tenuti a garantire il libero accesso agli impianti di cassette delle lettere. In futuro PostCom intende approfondire la questione e adoperarsi nei limiti delle sue possibilità ai fini di una migliore accessibilità nel rispetto delle disposizioni.

Dal 1° ottobre 2012 PostCom, autorità indipendente e subordinata al DATEC unicamente dal punto di vista amministrativo, vigila sul servizio postale universale. Per le sue decisioni non sottostà alle istruzioni del Consiglio federale o delle autorità amministrative.

È composta da sette membri nominati dal Consiglio federale. Attualmente è presieduta dal dott. Hans Hollenstein, affiancato da Georges Champoud (vicepresidente), Delphine Centlivres, prof. dott. Robert F. Göx, Reto Müllhaupt, Clemens Poltera e dott. Federica De Rossa Gisimundo.

PostCom dispone di un proprio segretariato diretto dal dott. Michel Noguét, che si avvale di un team composto da sette collaboratori per i settori diritto, economia, amministrazione e comunicazione.

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 compiti seguenti:

- sorveglia il rispetto del mandato legale di servizio universale, in particolare per quanto riguarda l'ubicazione delle cassette delle lettere e il servizio a domicilio;
- emana raccomandazioni in caso di previste chiusure e trasferimenti di punti d'accesso con servizio;
- garantisce il controllo della qualità dei servizi postali del servizio universale;
- verifica il rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale;
- 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;
- se del caso, propone al Consiglio federale provvedimenti adeguati per garantire il servizio universale;
- informa il pubblico sulla propria attività e presenta annualmente un rapporto d'attività al Consiglio federale.

DELIMITAZIONE RISPETTO AD ALTRE AUTORITÀ DI VIGILANZA

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

La Segreteria generale del Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) esercita la funzione di proprietario nei confronti della Posta e verifica, in particolare, l'attuazione degli obiettivi strategici formulati dal Consiglio federale. Inoltre, prepara i corrispondenti dossier del Consiglio federale.

L'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) è responsabile di elaborare questioni di politica postale per conto del Dipartimento dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (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 è responsabile 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 ed è responsabile di coordinare la rappresentanza degli interessi svizzeri presso organi 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).



I membri di PostCom (da sinistra a destra): Reto Müllhaupt, Georges Champoud (vicepresidente), Clemens Poltera, Delphine Centlivres, Hans Hollenstein (presidente), Federica De Rossa Gisimundo, Michel Noguét (responsabile del segretariato) e Robert F. Göx.



PROSPETTIVE

Come accennato nelle valutazioni sui singoli temi, le sfide più urgenti individuate da PostCom riguardano gli ambiti seguenti.

CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO

La Posta sta conducendo negoziati con i sindacati sulle condizioni di lavoro in uso nel settore allo scopo di giungere a una conclusione entro fine 2014. Anche gli operatori privati, rappresentati dall'associazione di categoria KEP&Mail, stanno trattando con i sindacati. Nei colloqui con i diversi attori, PostCom non perde occasione per indurre le parti a concludere contratti collettivi per tutelare anche i loro interessi.

OBBLIGO DI NOTIFICA PER GLI OPERATORI POSTALI

PostCom attribuisce grande importanza all'obbligo di notifica poiché permette in particolare di controllare che tutti gli operatori postali siano registrati (incluse, a seconda dell'attività, le imprese di logistica) e rispettino le condizioni di lavoro in uso nel settore. Per questo motivo PostCom ha affinato il sistema di reporting annuale e, se del caso, si riserva di chiedere ulteriori chiarimenti.

ACCESSO ALLE CASELLE POSTALI PER GLI OPERATORI PRIVATI

L'articolo 6 della legge sulle poste assicura l'accesso alle caselle postali; la sezione 4 nel capitolo 2 dell'ordinanza ne disciplina i dettagli. L'associazione di categoria KEP&Mail deplora che l'accesso sia di fatto negato, dato che dal punto di vista finanziario la soluzione scelta non è interessante. PostCom riconosce che esistono effettivamente elementi d'intralcio alla concorrenza e approfondirà la questione.

ACCESSO ALLE CASSETTE DELLE LETTERE PER GLI OPERATORI PRIVATI

Non sono rari i casi in cui le porte che danno accesso alle cassette delle lettere sono chiuse a chiave per ragioni di sicurezza (ad es. nei palazzi). Di norma, gli amministratori degli stabili consegnano alla Posta una chiave o il codice di accesso ma non fanno altrettanto con gli operatori privati che non possono quindi consegnare correttamente la posta ai destinatari (perdita/furto di invii) e si trovano confrontati con uno svantaggio concorrenziale importante. Bisogna trovare rapidamente delle soluzioni.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI PARZIALI PER GLI OPERATORI PRIVATI

A tenore dell'articolo 5 della legge sulle poste l'accesso alle prestazioni parziali della Posta non deve essere discriminatorio. In concreto si tratta di garantire agli operatori privati la possibilità di ricevere dai clienti lettere e di consegnarle in blocco alla Posta per la distribuzione. Secondo l'associazione di categoria KEP&Mail, per questa consegna la Posta non dovrebbe accordare sconti ai clienti commerciali, bensì chiedere il prezzo pieno per il trasporto, poiché ciò fa desistere gli operatori privati dall'offrire questo servizio. PostCom approfondirà la questione.

PostCom segue inoltre con attenzione le principali tendenze che influenzano il mercato postale, tra cui l'erosione del volume della posta-lettere che tocca in parte duramente l'ex regia federale. Questa diminuzione è in parte compensata dal boom tuttora costante del trasporto di pacchi imputabile allo shopping online. Il commercio elettronico è infatti uno dei motori più importanti dei mercati più prosperi e concorrenziali e offre un potenziale considerevole in termini di crescita economica e occupazione. I dettaglianti e i consumatori che vi fanno capo devono tuttavia poter contare su un servizio internazionale di recapito dei pacchi di qualità, facilmente

accessibile e vantaggioso. In questo contesto occorre tenere conto soprattutto delle esigenze delle PMI e delle regioni meno urbanizzate e mal collegate.

Nello stesso contesto, su richiesta dell'organizzazione dei consumatori della Svizzera occidentale FRC, PostCom ha chiarito la questione dei costi di sdoganamento che i consumatori devono pagare oltre al prezzo d'acquisto e del cui importo vengono a conoscenza solo con la fattura. PostCom chiede alle imprese assoggettate all'obbligo di notifica di informare in modo più trasparente.

Gli operatori postali privati, dal corriere in bicicletta alle grandi imprese, hanno stimolato positivamente la competitività. Il potenziale non è stato tuttavia ancora pienamente sfruttato.

