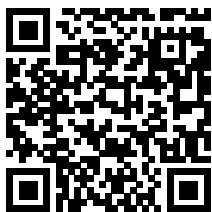


Commissione federale delle poste PostCom  
Monbijoustrasse 51A | 3003 Berna  
Tel.: +41 58 462 50 94 | Fax: +41 58 462 50 76

[www.postcom.admin.ch](http://www.postcom.admin.ch)  
[info@postcom.admin.ch](mailto:info@postcom.admin.ch)



# POSTCOM

RAPPORTO ANNUALE

2014



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), in qualità di autorità indipendente, vigila sul mercato postale svizzero e assicura una concorrenza leale nonché un servizio universale di alta qualità. In fondo, basta questa frase per riassumere i molteplici compiti che abbiamo dovuto affrontare nel 2014, l'anno in esame.

Anche in Svizzera il mercato postale è entrato in una fase dinamica. Gli uffici postali, i postini e la classica posta-lettere continuano a rivestire grande importanza. Le nuove soluzioni IT avanzano tuttavia rapidamente e la società 24/7 richiede risposte innovative alle diverse esigenze.

Nel confronto internazionale, grazie alla Posta e agli ormai oltre 140 fornitori privati, la Svizzera può vantare uno standard di servizi postali assai elevato. La qualità risulta ottimale soprattutto nel servizio universale, erogato dalla Posta. Anche quest'anno in tutti i settori sono state infatti ampiamente soddisfatte le disposizioni del legislatore. La Posta Svizzera SA fornisce un servizio di alta qualità in un contesto assai complesso e, considerato il suo impegno e spirito d'innovazione, non deve assolutamente temere il confronto internazionale.

Nel complesso il grado di soddisfazione della clientela postale è alto. Le lettere dei cittadini e i ricorsi inoltrati alla PostCom dimostrano tuttavia che in taluni ambiti vi è un potenziale di miglioramento. La PostCom rileva che in certi casi viene sfruttato al massimo il margine di manovra concesso dal legislatore. Ciò che è corretto da un punto di vista giuridico, non sempre però risulta conciliante, appropriato o orientato alle esigenze della clientela. Un esempio concreto è l'attuale prassi adottata dalla Posta, che nel caso di singoli edifici isolati tende a limitare sempre più la distribuzione a domicilio. A giudizio della PostCom si tratta di un'evoluzione assai delicata per i vari motivi illustrati nel presente rapporto. La PostCom riconosce però anche che, viste le caratteristiche topografiche del nostro Paese, l'attuale rete di uffici postali è molto costosa. Nel corso dell'ultimo anno numerosi uffici postali sono stati trasformati in agenzie e solo nel cinque per cento circa dei casi i Comuni si sono rivolti alla PostCom chiedendo di riesaminare la situazione specifica. In tali casi la PostCom adotta un approccio funzionale, considerando la situazione nell'intera regione e dando il giusto riconoscimento ai vantaggi di un'agenzia ben gestita, che spesso offre orari di apertura più lunghi, sei giorni su sette. I Comuni e gli esercizi commerciali adatti a diventare agenzie postali sono invitati a fornire un contributo nel processo di riorganizzazione della rete di uffici postali. In questo contesto la PostCom si impegna a promuovere soluzioni accettabili.

Nel settore dei pacchi la concorrenza funziona bene. Il mercato della posta-lettere invece è tutto sommato meno dinamico. Sinora i fornitori privati sono riusciti a riprendere solo una piccola quota di mercato, a causa delle difficoltà nell'accedere alle prestazioni parziali della Posta. Attualmente le trattative in questo settore si trovano in una fase di stallo; la PostCom sta perciò svolgendo dei colloqui con le parti interessate per spingerle a giungere agli accordi previsti dalle disposizioni di legge.

#### IMPRESSUM

Editore: Commissione federale delle poste PostCom  
Layout, design: Giger&Partner, Zurigo  
Stampa: Prolith AG, Schönbühl  
Tiratura: tedesco 150 copie, francese 100 copie, italiano 70 copie  
Testo originale in tedesco

---

Commissione federale delle poste PostCom  
[www.postcom.admin.ch](http://www.postcom.admin.ch)  
[info@postcom.admin.ch](mailto:info@postcom.admin.ch)

---

I risultati raggiunti sul fronte delle condizioni di lavoro sono molto positivi: nella primavera del 2015 la Posta Svizzera e i sindacati syndicom e transfair hanno concluso le trattative per il rinnovo del contratto collettivo di lavoro (CCL). Anche i fornitori privati, rappresentati dall'associazione di categoria KEP&Mail, stanno trovando un accordo con i rappresentanti dei lavoratori. La PostCom, in qualità di osservatrice tacita, segue i colloqui attivandosi solo se necessario. In adempimento del proprio mandato legale, ha commissionato uno studio scientifico per definire gli standard minimi dei contratti di lavoro. Se non si dovesse raggiungere un accordo sul CCL, c'è la possibilità di imporre tali standard.

La PostCom continuerà ad impegnarsi anche in futuro a favore di uno sviluppo del servizio universale e dei mercati postali che soddisfi tutte le parti coinvolte.



Dr. Hans Hollenstein  
Presidente PostCom



---

## **06 SERVIZIO UNIVERSALE**

---

- SITUAZIONE DI MERCATO
- QUALITÀ
- CHIUSURA O TRASFORMAZIONE DI UFFICI POSTALI
- VERIFICA DEI PUNTI DI ACCESSO PRESIDATI E DEL SERVIZIO A DOMICILIO
- DISTRIBUZIONE A DOMICILIO
- CASSETTE POSTALI
- INVII POSTALI PERSI E RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO UNIVERSALE
- PRESTAZIONI DEL SERVIZIO UNIVERSALE

---

## **21 FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE**

---

---

## **25 SVILUPPO GENERALE DEI MERCATI POSTALI**

---

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

---

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

---

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

---

## **38 POSTCOM**

---

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

---

## **40 PROSPETTIVE**

---

# SERVIZIO UNIVERSALE

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

Un servizio postale universale funzionante è un presupposto fondamentale per la qualità di vita della popolazione, la coesione nazionale e l'attrattiva della piazza economica svizzera. Pertanto, l'impegno di garantire questo servizio è uno dei compiti più importanti ma anche più onerosi della Posta Svizzera, che deve soddisfare direttive tra le più severe in Europa in materia di raggiungibilità punti d'accesso, tempi di consegna o cassette postali.

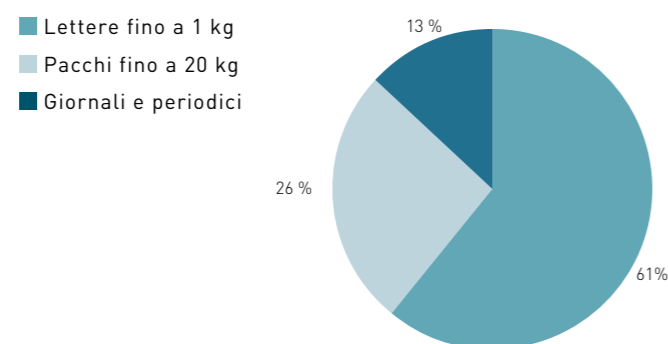
SERVIZIO UNIVERSALE		Servizi liberi (esclusi dal monopolio)
Servizi forniti esclusivamente dalla Posta	Servizi che la Posta è tenuta a fornire in concorrenza con gli operatori privati	Servizi che la Posta può fornire in concorrenza con gli operatori privati
Inviati della posta-lettere indirizzati provenienti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

## SITUAZIONE DEL MERCATO

<sup>1</sup> INCLUSI I GIORNALI CON RECAPITO MATTUTINO

I segmenti del servizio universale possono essere schematizzati come segue <sup>1</sup>:

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



Fonte: PostCom

Il servizio universale include gli invii della posta-lettere fino a 1 kg (Svizzera e traffico transfrontaliero), i pacchi fino a 20 kg (Svizzera e traffico transfrontaliero), giornali e periodici (Svizzera e traffico transfrontaliero). Il servizio universale registra complessivamente un fatturato di 3,47 miliardi di franchi contro i 3,397 del 2013 con un aumento del 2%, riconducibile in primo luogo a una ripartizione più precisa delle lettere e dei pacchi nel traffico transfrontaliero.

<sup>2</sup> SENZA INVII TRANSFRONTALIERI DELLA POSTA-PACCHI (IMPORT/EXPORT) E SENZA INVII ESPRESSO E SERVIZI DI CORRIERE

<sup>3</sup> INCLUDE I PACCHI IN SVIZZERA, IMPORT E EXPORT

<sup>4</sup> ARTICOLO 29 DELL'ORDINANZA DEL 29 AGOSTO 2012 SULLE POSTE

<sup>5</sup> SENZA SERVIZI DELLA POSTA ESPRESSO E DI CORRIERE

## QUOTE DI MERCATO

### LETTERE INDIRIZZATE DELLA POSTA INTERNA FINO A 20 KG <sup>2</sup>

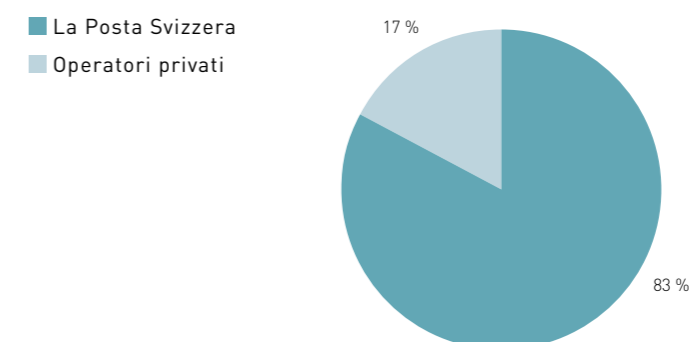
Nell'ottica regolatoria il settore della posta-pacchi fino a 20 kg riveste particolare interesse, dato che fa parte del servizio postale universale e ha sviluppato una certa concorrenza.

Dalla valutazione emerge che nel 2014 il volume degli invii indirizzati della posta-pacchi fino a 20 kg nel servizio interno si attestava a 120 milioni di pacchi per un fatturato di 768 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 2014 ha potuto beneficiare della crescita registrata in Svizzera dal commercio online e dalla vendita per corrispondenza. Il fatturato per gli invii della posta-pacchi nel servizio interno fino a 20 kg si mantiene ai livelli dell'anno precedente (634 milioni di franchi) mentre il volume ha segnato un aumento del 2% <sup>3</sup> raggiungendo i 102 milioni di invii.

Anche se 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, questo settore è imperniato alla concorrenza.

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



Fonte: PostCom

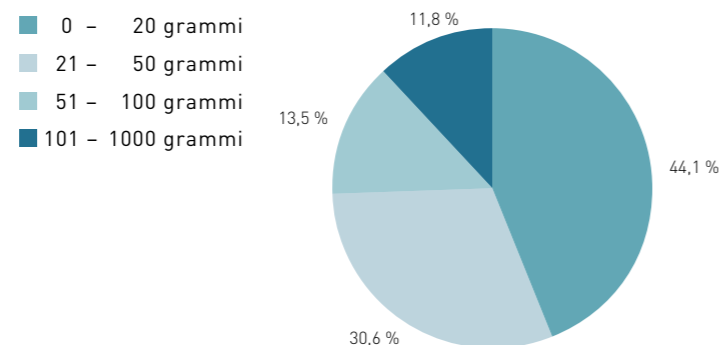
### LETTERE FINO A 1 KG

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 kg <sup>4</sup>. 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 2014 il volume dell'intero mercato si attesta a 2,22 miliardi di invii con un fatturato di 1,76 miliardi di franchi <sup>5</sup>. Il volume degli invii e il fatturato hanno registrato una leggera flessione rispetto all'anno precedente (-2%).

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 2014 al 25% circa del totale delle lettere del servizio interno (28% 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). Le procedure nella posta-lettere sono state automatizzate ulteriormente incrementando la quota degli invii smistati. La spartizione automatica in sequenze

ha permesso alla Posta di elaborare meccanicamente gli invii fino alle cassette delle lettere dei clienti.

**LETTERE INDIRIZZATE DEL SERVIZIO INTERNO TRASPORTATE DALLA POSTA SVIZZERA**  
2,203 MILIARDI NEL 2014 (incl. invii derivanti dallo scambio con il Liechtenstein)



Fonte: La Posta Svizzera

Ulteriori informazioni sui mercati postali sono contenute nel capitolo Evoluzione generale del mercato.

## QUALITÀ

### RAGGIUNGIBILITÀ: IL METODO DEL ROUTING SOSTITUISCE QUELLO DEI BACINI

La Posta deve garantire su tutto il territorio nazionale una rete capillare di uffici e agenzie postali. Questi punti d'accesso devono essere serviti ed essere accessibili per tutta la popolazione in tutte le regioni a una distanza ragionevole.

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

I dati riguardanti la raggiungibilità vengono calcolati ogni anno per tutta la Svizzera. Secondo la legislazione sulle poste, il metodo per il calcolo della raggiungibilità deve essere riconosciuto scientificamente, certificato da un organo indipendente e soddisfare gli standard tecnici più recenti.

Dal 2011 il calcolo della raggiungibilità si fonda sul cosiddetto metodo dei bacini. Ritenendo che questo metodo non rispecchi gli standard tecnici più moderni, la Posta ha tuttavia sottoposto per approvazione a PostCom l'alternativa del routing.

Per calcolare i tempi di percorrenza tra il domicilio dell'utente e i punti d'accesso della rete postale, il nuovo metodo utilizza le informazioni sui collegamenti con i TP, gli orari delle FFS e i dati GPS sulla durata dei tempi di percorrenza a piedi.

Dopo aver esaminato il nuovo metodo e i rispettivi parametri, PostCom ha chiesto di apportare alcuni adeguamenti per garantire che i tempi di percorrenza e di attesa calcolati rispecchino al meglio la situazione effettiva.

### RAGGIUNGIBILITÀ DEGLI UFFICI E DELLE AGENZIE POSTALI, CALCOLATA CON IL METODO DEI BACINI (2013) E IL METODO DEL ROUTING (2013\* - 2014)

	Raggiungibilità nazionale in meno di 20 minuti			Raggiungibilità nazionale in meno di 20 minuti, con servizio a domicilio in meno di 30 minuti		
	2013	2013*	2014	2013	2013*	2014
% della popolazione che può raggiungere un ufficio o un'agenzia postale a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici	91,2%	93,5 %	<b>93,7 %</b>	92,4%	95,2%	<b>95,3%</b>

\* Simulazione con il metodo del routing

La tabella contiene i dati sulla raggiungibilità per il 2013 e il 2014 calcolati secondo il metodo del routing e li pone a confronto con quelli del 2013 calcolati in base al metodo dei bacini.

Nel 2014 la raggiungibilità calcolata in base al routing si attestava al 93,7% per le economie domestiche che possono raggiungere il punto d'accesso più vicino in meno di 20 minuti, al 95,3% se si considera anche il servizio a domicilio. Dal confronto con i dati del 2013 calcolati per simulazione con il nuovo metodo risulta un leggero aumento (+0,2% e +0,1% con servizio a domicilio) imputabile all'incremento demografico registrato in particolare nelle regioni che vantano buoni collegamenti.

Il confronto tra i dati calcolati con i due sistemi mostra tuttavia che quello del routing espone sistematicamente risultati migliori, quantificabili concretamente per il 2013 in un 2,3% (da 91,2% a 93,5%) senza servizio a domicilio e in un 2,8% (da 92,4% a 95,2%) con servizio a domicilio senza modifiche effettive della situazione. Di ciò si dovrà tenere conto nell'interpretazione dei dati sulla raggiungibilità dei prossimi anni.

PostCom ha esaminato accuratamente i risultati, trovandoli conformi alle disposizioni di legge. I dati forniscono tuttavia un quadro della raggiungibilità globale su scala nazionale, ossia non evidenziano differenze regionali per la raggiungibilità dei punti di accesso e non rispecchiano la realtà del servizio nelle regioni rurali.

La Posta ha confermato 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 poste<sup>6</sup> sono pertanto adempite.

Per il futuro non sono attesi cambiamenti significativi dei dati riguardanti la raggiungibilità poiché, stando al rapporto esplicativo concernente l'ordinanza sulle poste, la densità attuale della rete di uffici e agenzie postali verrà mantenuta (2014: 2222; 2013: 2231)<sup>7</sup> a tenore della normativa sul calcolo della raggiungibilità che equipara le agenzie agli uffici postali.

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 (maggiori informazioni al capitolo 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)<sup>8</sup>, 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

<sup>6</sup> OPO ART. 33 CPV. 2: «IN OGNI REGIONE DI PIANIFICAZIONE DEVE ESSERCI ALMENO UN UFFICIO POSTALE»

<sup>7</sup> RAPPORTO ESPLICATIVO CONCERNENTE L'ORDINANZA SULLE POSTE, 29 AGOSTO 2012, PAG. 17

<sup>8</sup> ERGP REPORT 2013 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION, 2014, PAG. 37

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. A tenore delle direttive europee, tuttavia, gli Stati membri devono provvedere affinché la densità dei punti di contatto e di accesso corrisponda alle esigenze degli utenti<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> ARTICOLO 3,2 DELLA DIRETTIVA 2008/06/CE

Secondo i dati più recenti dell'Unione postale universale<sup>10</sup> sulla densità degli uffici postali nei Paesi limitrofi, si osserva che in Germania sono stati attuati importanti cambiamenti: tutti gli uffici postali sono stati trasformati in agenzie. Inoltre, la concorrenza nel mercato della posta-pacchi ha favorito l'apertura di nuove filiali. Se nel 2013 la Svizzera disponeva in media di un ufficio postale ogni 18,5 km<sup>2</sup>, in Germania si misuravano 18,2 km<sup>2</sup>. Grazie alle agenzie, quindi, la Germania può vantare una densità maggiore rispetto alla Svizzera. In Francia si conta un ufficio postale ogni 32,3 km<sup>2</sup>, in Italia ogni 23,1 km<sup>2</sup> e in Austria ogni 44,3 km<sup>2</sup>.

<sup>10</sup> UPU, POSTAL STATISTICS, 2012

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

Nel 2014 la Posta ha consegnato puntualmente il 97,7% delle lettere della posta A, segnando un leggero miglioramento rispetto al 2013 (97,6%) e il 99% di quelle della posta B. Complessivamente la Posta ha smistato circa 2,203 miliardi di lettere nel servizio interno, di cui oltre il 70% della posta B.

I livelli qualitativi sono risultati elevati anche per quanto riguarda la puntualità nel recapito della posta-pacchi. I tempi di consegna sono leggermente migliorati per i pacchi Priority (PostPac Priority): 97,4% contro il 97,3% dell'anno precedente. Per i pacchi Economy (PostPac Economy) si osserva invece una leggera flessione: 97,5% contro il 97,7%.

La 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. Si può affermare che il tempo di consegna della Posta Svizzera si mantiene a ottimi livelli qualitativi anche nel mercato dei pacchi, completamente liberalizzato dal 2004. Nel confronto sugli ultimi anni si osserva una stabilizzazione a un livello chiaramente superiore al 95%. Di fronte al volume di invii in costante crescita della posta-pacchi, il risultato è da considerare eccellente.

#### **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 95% delle lettere Priority Import (E+1), un dato tuttavia inferiore a quello registrato nel 2013 (96,1%). Per le lettere Export la percentuale ha raggiunto il 95,6% contro il 93,9% del 2013. Ciò significa che nel 2014 la Posta ha ampiamente centrato gli obiettivi qualitativi REIMS fissati al 93%. REIMS (Remuneration of Mandatory Deliveries 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 risultano dalla misurazione dell'International Post Corporation (IPC) nei Paesi europei.

#### **ISTRUZIONE SUL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE**

La Posta è tenuta a far controllare ogni anno da un organo indipendente la qualità del

servizio universale. PostCom verifica e pubblica i risultati e approva i metodi per la misurazione dei tempi di consegna.

Nel 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 controllo. Per la Posta l'istruzione funge da riferimento per la misurazione annuale della qualità del servizio universale. PostCom verifica ogni anno sistematicamente se tale qualità è garantita.

Da due anni viene applicata la moderna tecnologia RFID che assicura grande precisione, permettendo in particolare di rilevare tempestivamente errori e ritardi. Nel 2014 è stata ad esempio individuata una fonte d'errore nella separazione tra le lettere della posta A e quelle della posta B negli uffici postali. La Posta ha reagito prontamente con misure mirate su scala nazionale.

Conformemente alle disposizioni di legge, la misurazione è stata eseguita da un organo indipendente, la GfK Switzerland AG. Quest'ultima ha confermato che dalla misurazione non è stato escluso nessun invio di prova per forza maggiore.

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) 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 permette di giudicare la qualità e di individuare il potenziale di miglioramento. I dati per il 2014 confermano che la puntualità del servizio universale è garantita in tutte le regioni svizzere.

Secondo lo studio ERGP più recente (stato 2013), la Svizzera occupa il primo posto davanti al Lussemburgo per quanto riguarda i tempi di consegna degli invii prioritari del servizio interno (lettere posta A). Nessun altro Paese prevede un valore elevato come quello della Svizzera, ossia 97%. I limiti in Europa sono inferiori e oscillano tra l'80% e il 95%. Nel 2013 gli obiettivi previsti per i tempi di consegna sono stati raggiunti in 21 Paesi europei, in 5 invece no. Per poche eccezioni i dati non sono disponibili.

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 forniscono informazioni sullo stato aggiornato dell'invio e consentono di seguirne il percorso in qualsiasi momento. In Svizzera, questo servizio è offerto da molti operatori privati oltre che dalla Posta.

Il tempo di consegna per la posta-pacchi 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 correttamente e che non sono stati esclusi giorni di test.

Stando al rapporto ERGP, in Europa esistono diversi metodi per rilevare i tempi di consegna per la posta-pacchi del servizio universale. Il più diffuso è quello citato

del tracciamento elettronico. I dettagli tecnici sono descritti nella norma europea TR 15472 attualmente applicata da quattro Paesi europei. Sono una ventina i Paesi che rilevano i tempi di consegna o che definiscono degli obiettivi. Altri Stati usano il sistema applicato per le lettere o si fondano su altri dati tecnici.

#### VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

Come previsto dalla legge, PostCom ha proceduto alla verifica della misurazione dei tempi di consegna sia per le lettere che per i pacchi. Nel 2014 le disposizioni legali sono state rispettate o i tempi di consegna sono risultati perfino migliori rispetto a quanto disciplinato dal legislatore. Gli indicatori della qualità, definiti su basi oggettive, si sono rivelati riferimenti validi per il servizio universale. PostCom guarda con grande soddisfazione a questi risultati e si adopera attivamente per mantenere la qualità del servizio universale ai livelli attuali.

### CHIUSURA O TRASFORMAZIONE DI UFFICI POSTALI

Dall'entrata in vigore il 1° ottobre 2012 della nuova legislazione postale a fine 2014 PostCom è stata interpellata in tredici casi – tutti riguardanti la chiusura di uffici postali, mai il loro trasferimento o la chiusura/il trasferimento di agenzie. Va rilevato che normalmente la Posta e i Comuni trovano una soluzione consensuale (convenzione). Solo nel 5% dei casi i Comuni si sono rivolti a PostCom o, in passato, alla commissione Uffici postali.

#### RACCOMANDAZIONI POSTCOM

	2014	2013
- Accordi tra i Comuni e la Posta	101	108
- Casi portati dinanzi alla commissione	7	6
Casi trattati nell'anno in esame:	4	5
- Raccomandazione favorevole	3	5
- Raccomandazione negativa	-	-
- Rinvio per ulteriori accertamenti	1	-
Casi in sospenso	4	1

Nei loro reclami i Comuni fanno valere vari argomenti contro la decisione della Posta di chiudere un ufficio postale. Ecco i tre che ricorrono con maggiore frequenza:

- Il motivo maggiormente citato (nove volte) è quello secondo cui la Posta con la sua decisione di chiudere un ufficio non tiene conto delle prospettive di sviluppo del Comune (ad es. crescita demografica, fusioni, centro di sviluppo nel piano direttore cantonale).
- Sette reclami adducono il peggioramento dell'offerta di servizi (in particolare l'impossibilità di effettuare pagamenti in contanti, gli spazi ristretti, la perdita di discrezione e una formazione meno valida del personale delle agenzie).
- In sei casi è stata invece criticata la procedura formale della Posta (la decisione di chiudere l'ufficio era già definitiva o la riduzione degli orari di apertura ha provocato un calo delle cifre d'esercizio).

#### QUADRO GIURIDICO

Dal punto di vista di PostCom va rilevato che la legge sulle poste e la rispettiva ordinanza non escludono ulteriori cambiamenti della rete di uffici postali. In particolare, le agenzie vengono equiparate agli uffici per il calcolo della raggiungibilità. L'unica

norma con indicazioni quantitative contro lo smantellamento della rete di uffici postali è quella secondo cui ogni regione di pianificazione deve disporre di almeno un ufficio postale. Il numero di queste regioni, tuttavia, varia. Attualmente sono 129. A fine 2014 si contavano 1562 uffici postali. Il diritto postale permette alla Posta di continuare a smantellare la sua rete.

Contro la prevista chiusura o il trasferimento di uffici postali o agenzie possono presentare reclamo a PostCom le autorità del Comune interessato ma non i privati. A tenore dell'articolo 34 dell'ordinanza sulle poste, PostCom deve eseguire la verifica sulla base di precisi criteri giuridici (cfr. spiegazioni dettagliate nel rapporto 2013). In altre parole, non può valutare liberamente la misura prevista dalla Posta e, a fronte di questo aspetto, appare irrilevante che possa «solo» emanare raccomandazioni.

#### UFFICIO POSTALE DI GRONO: RINVIO ALLA POSTA

È un dato di fatto che l'autorità di vigilanza non può bloccare – «strappando» i criteri di verifica – la possibilità concessa dal legislatore alla Posta di ristrutturare la rete di uffici postali. PostCom ne deve tenere conto e, di riflesso, nel 2014 ha emanato soprattutto raccomandazioni favorevoli (in tre casi su quattro).

Solo nel caso dell'ufficio postale di Grono, PostCom ha invitato la Posta a riprendere il dialogo con le altre parti interessate poiché, a suo giudizio, quest'ultima aveva violato le disposizioni dell'ordinanza sulle poste in merito al diritto di essere sentiti dei Comuni interessati e non aveva cercato una soluzione consensuale. La procedura è stata eccessivamente abbreviata e i Comuni limitrofi non erano stati informati.

Durante la ripresa del dialogo non sono mancate nuove divergenze tra la Posta e i Comuni interessati. A fine 2014 questi ultimi si sono rivolti a PostCom, invitandola ad adottare misure di sorveglianza contro la Posta. L'istanza è ancora pendente.

#### VALUTAZIONE

Nell'anno in esame PostCom ha valutato l'attuazione da parte della Posta delle raccomandazioni emanate dalla commissione Uffici postali: dei 57 casi trattati, 41 hanno ricevuto una raccomandazione favorevole e 5 una negativa. In altri 11 casi la raccomandazione favorevole è stata vincolata a delle condizioni e, in un caso, integrata da un appello alla Posta. Per i casi critici si delinea il quadro seguente:

- 4 casi sono stati conclusi nuovi accordi con i Comuni.
- In 8 casi le condizioni sono state soddisfatte.
- In 2 casi la Posta avrebbe dovuto esaminare l'apertura di un'agenzia non appena se ne fosse presentata l'occasione. La Posta ha affermato che finora non ci sono partner interessati.
- In un caso è stato dato seguito alla raccomandazione (apertura dell'agenzia il sabato), per poi rinunciare a causa della mancanza di domanda e dei costi elevati (apertura da lunedì a venerdì).
- In un altro caso la commissione aveva emesso una raccomandazione negativa poiché la Posta aveva disdetto il contratto d'affitto dell'ufficio postale prima di avviare le trattative con il Comune. La decisione della Posta non rispettava quindi le condizioni quadro legali. Non è stato possibile attuare la raccomandazione.

Si può affermare che la Posta ha preso molto sul serio le raccomandazioni della commissione Uffici postali e le ha attuate in tutti i casi in cui ciò è stato possibile.

### VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

La chiusura degli uffici postali tocca la popolazione in modo molto concreto e quindi è un argomento di interesse anche per i media. Negli scorsi mesi ha tenuto banco in particolare l'introduzione della distribuzione a domicilio (cfr. capitolo seguente). I media non fanno alcuna distinzione tra chiusura di un ufficio postale e introduzione del servizio a domicilio anche perché i due argomenti sono in parte interconnessi. La chiusura di un ufficio postale può ripercuotersi sul recapito poiché i cittadini che non dispongono di una soluzione di servizio a domicilio e che in passato potevano ritirare la loro corrispondenza in un ufficio relativamente vicino ora sono costretti a percorrere tragitti a volte molto lunghi. Lo scorso anno sono stati depositati diversi interventi parlamentari in materia.

Nel prossimo anno d'esercizio si vedrà se questa maggiore attenzione mediatica produrrà un aumento dei reclami da parte dei Comuni. Se il Tribunale amministrativo federale dovesse riconoscere la competenza a ordinare misure di vigilanza sul singolo caso, è possibile che PostCom si vedrà confrontata con un aumento dei compiti in diversi campi di attività.

### VERIFICA DEI PUNTI DI ACCESSO PRESIDATI E DEL SERVIZIO A DOMICILIO

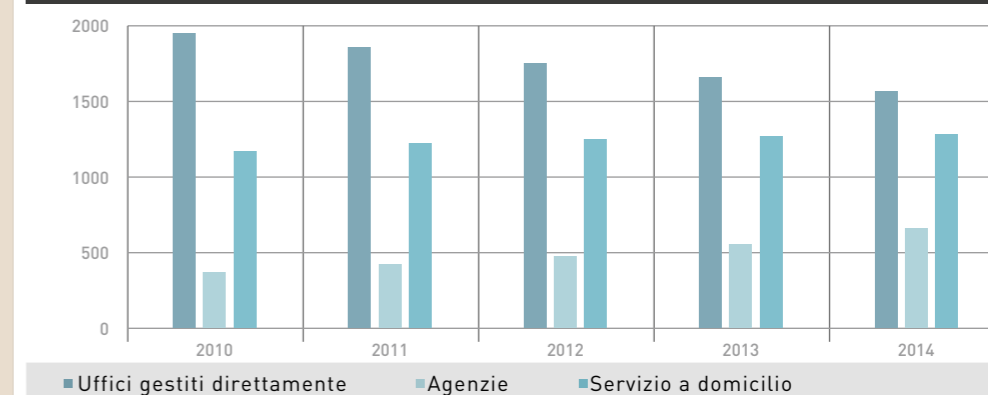
Dall'entrata in vigore il 1° ottobre 2012 della nuova legislazione postale, gli uffici postali e le agenzie sono detti punti di accesso presidiati. A fine 2014 la Posta vanta una rete con 1562 uffici postali gestiti direttamente e 660 agenzie per un totale di 2222 punti di accesso presidiati contro i 2231 dell'anno precedente (-9).

Nel 2014 la Posta ha inoltre fornito prestazioni del servizio universale nell'ambito del servizio a domicilio in 1278 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	2014
Uffici postali	1 955	1 851	1 757	1 662	1 562
.....di cui senza traffico pagamenti				14	7
Agenzie	358	427	497	569	660
Servizio a domicilio	1 192	1 226	1 251	1 269	1 278
<b>Totale</b>	<b>3 505</b>	<b>3 504</b>	<b>3 505</b>	<b>3 500</b>	<b>3 500</b>

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. Complessivamente le agenzie assicurano un servizio universale adeguato con prestazioni postali e di traffico 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 (7) senza traffico pagamenti in contanti.

È difficile effettuare un confronto con l'Europa in merito ai punti di accesso presidiati 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. In generale si osservano tuttavia tendenze simili a quelle svizzere: un calo degli uffici postali gestiti direttamente a fronte di un aumento delle agenzie<sup>11</sup>. Va rilevato che all'estero questa tendenza è più marcata. Ad esempio in Germania esistono ora solo agenzie.

<sup>11</sup> ERGP REPORT 2014 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION, PAG. 51

### ORARI DI APERTURA DI UFFICI POSTALI E AGENZIE

PostCom non prescrive orari di apertura per gli uffici postali e le agenzie. Sulla base delle osservazioni formulate in merito da PostCom lo scorso anno, la Posta sta valutando la possibilità di disciplinare questo aspetto con un mandato di prestazioni. Gli orari di apertura dei singoli uffici e delle agenzie possono essere consultati nel sito web della Posta: [www.posta.ch](http://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 2.12.2014) IN %

ORARI DI APERTURA:	UFFICI POSTALI	AGENZIE
fino a 2 ore al giorno	2 %	1 %
2 - 4 ore al giorno	6 %	6 %
4 - 6 ore al giorno	14 %	10 %
6 - 8 ore al giorno	<b>46 %</b>	<b>16 %</b>
8 ore e più al giorno	32 %	<b>67 %</b>



Come già esposto nel rapporto 2013, anche nel 2014 la maggior parte degli uffici postali è aperta dalle sei alle otto ore al giorno (46%) mentre le agenzie superano le otto ore (67%). La trasformazione in agenzie comporta in generale orari di apertura più lunghi. PostCom ribadisce la richiesta di definire gli orari degli uffici postali in base alle esigenze della popolazione attiva.

#### 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 agenzie<sup>12</sup> è nettamente inferiore a quella degli uffici postali, ma rispetto all'anno precedente si osserva una stabilizzazione.

<sup>12</sup> LA FREQUENZA MEDIA GIORNALIERA PER LE AGENZIE È DETERMINATA DIVIDENDO IL TOTALE DELLE TRANSAZIONI PER LA MEDIA DELLE TRANSAZIONI PER CLIENTE.

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

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<sup>13</sup>. 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).

<sup>13</sup> ARTICOLO 14 CAPOVERSO 7 LEGGE SULLE POSTE

<sup>14</sup> ERGP REPORT 2014 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION, PAG. 49

La Posta ha confermato a PostCom di adempiere le disposizioni legali in materia di accessibilità per disabili. Per la progettazione, l'aggiudicazione e la realizzazione delle modifiche edilizie negli uffici postali la Posta rinvia alla norma SIA 500:2009 «Costruire senza barriere».

Questa norma è applicata sistematicamente nell'ambito delle ristrutturazioni senza barriere. Ad esempio:

- Secondo la Posta, quando vengono stipulati nuovi contratti d'affitto si scelgono locali senza barriere architettoniche o che possono essere adeguati in tal senso.
- Da metà 2014 è in fase di realizzazione uno sportello per i disabili da installare negli edifici nuovi e in quelli ristrutturati.
- L'accesso senza barriere è un criterio importante ai fini della scelta dei partner per le nuove agenzie.

La Posta segnala inoltre che l'accesso ai servizi postali nelle agenzie è migliorato anche se il processo di adeguamento è ancora in corso.

Nel confronto internazionale spiccano Finlandia, Italia, Lussemburgo, Polonia, Svezia e Cipro – Paesi in cui come in Svizzera i disabili possono accedere facilmente alla maggior parte delle strutture postali<sup>14</sup>.

<sup>15</sup> 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)

#### 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 fisiche<sup>15</sup>. I non vedenti possono ascoltare i contenuti mediante la conversione del testo in sintesi vocale. Per gli ipovedenti è possibile ingrandire tutti i testi e le immagini a piacere. Le persone con disabilità fisiche hanno la possibilità di navigare sul sito web utilizzando un solo tasto. Grazie ai sottotitoli disponibili nei mezzi audiovisivi, chi è minorato dell'udito può seguire tutte le riproduzioni sonore. Anche le persone più anziane possono beneficiare di queste ottimizzazioni per superare eventuali limitazioni dovute all'età.

#### DISTRIBUZIONE A DOMICILIO

##### QUADRO GIURIDICO

La distribuzione a domicilio rimane un elemento importante del servizio universale che mira a garantire a tutti i gruppi della popolazione in tutte le regioni del Paese prestazioni sufficienti a prezzi convenienti. Pertanto, PostCom gli attribuisce grande importanza.

La legge tuttavia fornisce una definizione molto precisa del servizio universale che, nella sua essenza, contempla gli elementi seguenti:

- copertura dei bisogni fondamentali, standard minimi;
- offerta capillare (non solo nelle regioni densamente popolate ma anche in quelle rurali);
- disponibilità per tutti allo stesso modo (differenze nell'offerta del servizio universale a seconda del segmento di clienti devono essere giustificate da motivi oggettivi e razionali);
- i prezzi vanno fissati secondo principi unitari a prescindere dalla distanza. Il recapito è finanziato con il porto ed è gratuito per il destinatario nel senso di un'offerta di base.

La Posta è tenuta per legge a garantire la distribuzione a domicilio negli insediamenti abitati tutto l'anno. Secondo l'articolo 14 capoverso 3 LPo, tuttavia, il Consiglio federale può prevedere delle eccezioni per le economie domestiche raggiungibili soltanto con estrema difficoltà.

L'ordinanza sulle poste precisa l'obbligo di assicurare il servizio a domicilio e definisce l'insediamento come un gruppo di almeno cinque case abitate tutto l'anno su una superficie di un ettaro. A titolo di complemento inserisce la «regola dei due minuti» secondo cui 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 (art. 31 cpv. 1 OPO).

Il diritto alla distribuzione a domicilio decade nel caso di difficoltà sproporzionate (ad es. pessime condizioni delle strade, pericoli per il personale di distribuzione), se sono stati concordati un altro luogo o un'altra forma di recapito (ad es. casella postale) o se le cassette delle lettere non soddisfano le disposizioni (art. 31 cpv. 2 OPO).

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

Possibili alternative sono:

- casella postale nell'ufficio postale più vicino
- impianto centrale di cassette delle lettere
- installazione di una cassetta delle lettere in posizione centrale (ad es. punto di passaggio del fattorino, a una biforcazione, presso un vicino)
- ritiro da parte del cliente in un luogo convenuto.

Occorre distinguere tra distribuzione e servizio a domicilio. Nel secondo caso è possibile impostare invii postali o effettuare pagamenti al domicilio del cliente («La Posta all'uscio di casa»), anche se questa soluzione è intesa quale alternativa all'ufficio postale o all'agenzia. La Posta offre il servizio a domicilio solo in determinate regioni; in linea di principio non vi è un diritto a questo servizio. Il presupposto per garantire il servizio a domicilio è la distribuzione a domicilio.

La Posta applica le disposizioni in materia di distribuzione a domicilio attraverso una direttiva interna nella quale definisce i casi eccezionali in cui assicura il servizio anche senza esservi tenuta e precisa i casi in cui può esimersi temporaneamente o a titolo definitivo dall'effettuare la distribuzione (in particolare concretizzando le difficoltà sproporzionate) e indica possibili alternative.

La Posta ha comunicato che nel 2014 non hanno beneficiato di una distribuzione regolare a domicilio 897 edifici abitati tutto l'anno con recapito su 1 704 411 (su 1 784 787 indirizzi), pari a un aumento di 69 casi (2013: 828). Gli utenti che non usufruiscono della distribuzione regolare a domicilio possono ricorrere a soluzioni alternative quali una casella postale, lo spostamento della cassetta delle lettere, il recapito in un impianto o la limitazione della frequenza del recapito (ossia meno di sei volte a settimana).

#### PROBLEMATICHE

PostCom segue con la massima attenzione l'attività della Posta che intende interrompere la distribuzione a domicilio per altri edifici isolati. Un'analisi approfondita condotta dall'autorità di vigilanza ha evidenziato diverse problematiche.

#### Definizione di insediamento

L'applicazione rigorosa della definizione di insediamento contemplata dall'ordinanza sulle poste escluderebbe dalla distribuzione a domicilio un numero relativamente elevato di case abitate. Ciò non corrisponderebbe alla volontà del legislatore.

#### Proporzionalità della soluzione alternativa

Come citato in precedenza, nei casi in cui non è tenuta a garantire la distribuzione a domicilio, la Posta offre una soluzione alternativa. PostCom considera questa soluzione, purché valida e proporzionata, parte integrante del servizio universale.

#### Clausola di confidenzialità

La Posta impone una clausola di confidenzialità per le convenzioni stipulate sulle alternative al recapito a domicilio, ossia esige che i diretti interessati mantengano il segreto sulla convenzione.

Tenuto conto dell'obbligo di garantire il servizio universale e della forza nettamente maggiore della Posta, PostCom considera questa clausola problematica. Del resto, il destinatario deve informare chi gli scrive, gli altri operatori postali e terzi sul nuovo luogo di recapito o sull'eventuale cambiamento di indirizzo.

PostCom approfondirà ulteriormente la questione e elaborerà una prassi in merito.

## CASSETTE POSTALI

Il numero delle cassette postali e il momento della vuotatura sono parametri importanti per il servizio universale. La normativa pertinente impone alla Posta di mettere a disposizione cassette postali pubbliche in quantità sufficiente, ma almeno una per località<sup>16</sup>.

La Posta ha confermato a PostCom che in tutte le località si trova almeno una cassetta postale pubblica e ha motivato 129 eccezioni (località senza cassetta<sup>17</sup>): 42 località non hanno mai avuto una cassetta e nelle rimanenti 87 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 87 località contano una sola abitazione o costituiscono un'unità con un'altra località pur essendo indipendenti dal punto di vista politico e/o postale. Rispetto all'anno precedente il numero delle eccezioni è sceso da 131 a 129 visto che due località postali sono state integrate in altre.

Al 31 dicembre 2014 la Posta gestiva 14 927 cassette postali pubbliche.

CASSETTE POSTALI PUBBLICHE				
	2013	2014	Variazione	Variazione in %
Numero	15 002	14 927	-75	-0,5 %

Rispetto all'anno precedente si registra una leggera flessione del numero di cassette postali pubbliche (-0,5%) ascrivibile, secondo la Posta, soprattutto all'evoluzione della rete. Ad esempio, nell'ambito della trasformazione di un ufficio in agenzia, si toglie la cassetta dell'ufficio e se ne installa una nuova nell'agenzia ma se vicino all'agenzia si trova già una cassetta la si rimuove. La Posta ritiene che altrimenti non ci sia una distanza sufficiente tra le cassette.

La diminuzione del numero di cassette postali pubbliche non è un fenomeno che riguarda solo la Svizzera. Negli ultimi anni si osserva una flessione analoga anche in altri Paesi europei<sup>18</sup>.

## INVII POSTALI PERSI E RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO UNIVERSALE

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

In analogia alla pertinente norma internazionale<sup>19</sup> i dati sono stati esposti con-

<sup>16</sup> LPO ART. 14 CPV. 5 B

<sup>17</sup> QUESTA CONFERMA È STATA FORNITA DALLA POSTA A TENORE DELLA NUOVA NORMATIVA POSTALE PER LA PRIMA VOLTA PER IL 2013.

<sup>18</sup> ERGP REPORT 2014 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION, PAG. 45 (2008-2013)

<sup>19</sup> PRINCIPI DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI, EN 14012, NOVEMBRE 2008

<sup>20</sup> DETECTION SYSTEM POST (DSP)

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

formemente alle esigenze di regolazione. I dati sui ricorsi e i reclami provengono dal sistema di gestione interno della Posta<sup>20</sup>.

#### RECLAMI PERVENUTI ALLA POSTA NEL 2014

La Posta ha ricevuto complessivamente 203 013<sup>21</sup> reclami da parte di clienti, ossia il 2% in meno rispetto all'anno precedente. Secondo la Posta questo calo è dovuto ai miglioramenti registrati in diversi progetti, tra cui la possibilità per i clienti di gestire i loro invii online, decidendo direttamente i termini del recapito. Sono state inoltre inserite maggiori informazioni negli scanner manuali in dotazione ai fattorini e sono state accelerate le modalità di individuazione e recupero degli invii non smistati correttamente.

La maggior parte dei reclami sono stati presentati oralmente per telefono o allo sportello. Per quanto riguarda i prodotti del servizio universale, i clienti si sono lamentati soprattutto per gli invii della posta-pacchi persi nel segmento Priority.

Poiché il numero dei reclami deve essere rapportato al volume di invii, si può affermare che il numero di reclami rimane ampiamente al di sotto della soglia dell'1% come nell'anno precedente. In rapporto al totale degli invii indirizzati della posta-lettere nel servizio interno, infatti, la percentuale di reclami si attesta circa allo 0,00087%. Nella posta-pacchi si contano 0,035 reclami per 100 invii.

### 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 2014 è stato approvato con decisione del 1° luglio 2014 (l'elenco è pubblicato nel sito di PostCom [www.postcom.admin.ch](http://www.postcom.admin.ch)). 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.



## FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE

**La Posta Svizzera e i suoi subappaltatori devono finanziare il servizio universale postale autonomamente. Per raggiungere tale obiettivo possono utilizzare i proventi sia dei servizi inclusi nel servizio universale sia di quelli che ne sono esclusi. Non possono 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).**

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

#### DIVIETO DI SOVVENZIONAMENTO TRASVERSALE NEL CASO SPECIFICO

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

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

A tenore dell'articolo 19 capoverso 3 LPo, PostCom può – su denuncia o d'ufficio – obbligare la Posta a fornire la prova che il divieto di sovvenzionamento trasversale è stato rispettato nel caso specifico. Questa possibilità non è stata utilizzata nel 2014.

#### COSTI NETTI DERIVANTI DALL'OBBLIGO DI FORNIRE IL SERVIZIO UNIVERSALE

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

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

L'articolo 49 capoverso 2 OPO precisa il metodo per determinare i costi netti. A tal fine la Posta presenta a PostCom lo scenario ipotetico senza l'obbligo di fornire il servizio universale, il cui risultato viene confrontato con quello dello scenario effettivo, ossia con l'obbligo di fornire il servizio universale. I costi netti si calcolano deducendo 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).

Nel 2013 PostCom ha controllato e approvato sia il metodo di calcolo sia lo scenario senza l'obbligo di fornire il servizio universale.

#### CALCOLO DEI COSTI NETTI

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

La tabella qui appresso riassume il risultato di questo calcolo.

COSTI NETTI DERIVANTI DALL'OBBLIGO DI FORNIRE IL SERVIZIO UNIVERSALE		
In mio. CHF	2014	2013
Ricavi non conseguiti	577	576
Costi proporzionali evitati	343	335
Costi strutturali evitati	627	649
<b>RISULTATO COSTI NETTI</b>	<b>392</b>	<b>409</b>

Fonte: la Posta Svizzera SA

Nel 2014 i costi netti complessivi dovuti all'obbligo di fornire il servizio universale si attestavano a 392 milioni di franchi, ossia 17 milioni in meno rispetto all'anno precedente. Questo risparmio è imputabile in primo luogo alla trasformazione di uffici postali (- 100) in agenzie (+ 91).

Secondo la società di revisione incaricata dalla Posta a tenore dell'articolo 57 OPO (cfr. capitolo Risultato della verifica indipendente), i costi netti per il 2014 sono stati calcolati in conformità con l'OPO in tutti gli aspetti rilevati. PostCom ha approvato il calcolo il 7 maggio 2015.

#### FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE

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

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

Tali trasferimenti sono ammessi a condizione che

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

La tabella seguente riassume e pone a diretto confronto i risultati dei servizi riservati per il 2014 e il 2013.

RISULTATO DEI SERVIZI RISERVATI (LETTERE FINO A 50 G)	SERVIZI RISERVATI	
	2014	2013
Ricavi	1 213	1 237
Costi	1 097	1 196
<b>RISULTATO</b>	<b>116</b>	<b>41</b>
Costi derivanti dalla compensazione dei costi netti	80	153
Costi netti della Posta	392	409

Fonte: la Posta Svizzera SA

Da questi dati emerge che i servizi riservati coprono i costi. Il risultato prima della compensazione dei costi netti ammonta a 196 milioni di franchi; dopo la compensazione a 116 milioni. Nell'ambito della compensazione dei costi netti sono stati trasferiti 80 milioni di franchi, un importo inferiore ai costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico pagamenti pari a 392 milioni di franchi.

La tabella seguente riassume gli importi e la ripartizione della compensazione dei costi netti per il 2014. I valori positivi indicano i pagamenti effettuati; quelli negativi gli accrediti ricevuti a titolo di compensazione.

COMPENSAZIONE DEI COSTI NETTI				
in mio. CHF	PostMail	PostLogistics	Uffici postali e vendita	PostFinance
Compensazione dei costi netti	193	36	-111	-118

Fonte: la Posta Svizzera SA

Nel 2014 la Posta ha fatto capo alla possibilità prevista dall'articolo 51 capoverso 1 OPO di compensare i costi netti dell'anno precedente e di attribuirli ai singoli servizi e prodotti. In base al calcolo approvato da PostCom il 15 maggio 2014 i costi netti per il 2013 ammontano a 409 milioni di franchi. Di questi, 229 sono stati impiegati per la compensazione tra i segmenti. Va rilevato che la compensazione per il 2014 si fonda sui costi netti del 2013. In particolare è stata effettuata una compensazione di 118 milioni per i servizi finanziari. Come nell'anno precedente, la Posta ha deciso di consentire a PostFinance di rispettare l'iter per la costituzione di capitali convenuto con la FINMA servendosi dei servizi e dei segmenti che lo possono sostenere al meglio.

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

La tabella seguente documenta che le direttive sono state rispettate.

COMPENSAZIONE DEI COSTI NETTI		
in mio. CHF	Servizi postali	Servizi finanziari
Compensazione dei costi netti	118	-118
Aliquota costi netti	266	126

Fonte: la Posta Svizzera SA

La tabella seguente riassume i dati riguardanti l'autofinanziamento del servizio universale nell'anno d'esercizio 2014 (104,0%). Quantifica inoltre la misura in cui le prestazioni del servizio universale in generale (44,4% e 42,2%) e i servizi postali in particolare (34,4% e 64,1%) hanno contribuito ai ricavi e ai risultati dell'intero

gruppo, prima e dopo la compensazione dei costi netti. Diversamente dall'anno precedente, nel 2014 i costi netti sono stati compensati solo nell'ambito del servizio universale.

RISULTATI DELLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO UNIVERSALE E DEL GRUPPO					
in mio. CHF	Prestazioni del servizio universale			Prestazioni non incluse nel servizio universale	Totale gruppo
	Servizio postale	Traffico pagamenti	Totale		
Ricavi	2 919	852	3 771	4 714	8 485
Costi	2 640	986	3 626	4 608	8 234
Risultato prima della compensazione dei costi netti	279	-134	145	106	251
Compensazione dei costi netti	118	-118	0	0	0
Risultato dopo la compensazione dei costi netti	161	-16	145	106	251

Fonte: la Posta Svizzera SA

Dai dati esposti nella tabella emerge una differenza di 251 milioni di franchi tra i ricavi e i costi del gruppo. Questo importo è superiore alla somma delle differenze tra i ricavi e i costi derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico pagamenti, ossia il risultato del servizio universale pari a 145 milioni di franchi. Pertanto, la prova annuale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale ai sensi dell'articolo 55 capoverso 3 OPO è fornita anche per il 2014 e PostCom l'ha approvata il 7 maggio 2015.

#### RISULTATO DELLA VERIFICA INDIPENDENTE

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

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

- il calcolo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale,
- il rispetto dei requisiti relativi alla compensazione dei costi netti,
- le direttive contabili,
- l'attribuzione dei costi e dei ricavi dei diversi servizi in base all'elenco delle prestazioni assegnate al servizio universale,
- la prova annuale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale

Con decisione del 2 settembre 2014 sulla designazione delle società del gruppo Posta (Bezeichnung der Postkonzerngesellschaften nach Art. 52 VPG) PostCom ha designato dieci società che negli anni 2014-2017 dovranno esporre nella loro contabilità d'esercizio i costi e i ricavi delle loro prestazioni sulla base di un modello che ripartisce i costi tra le prestazioni interessate e poggia su principi contabili oggettivamente giustificabili. La verifica indipendente del rispetto delle disposizioni contabili è effettuata a turno. Nell'anno contabile 2014 è toccata a Post CH AG, PostFinance AG, PostMail AG e PostLogistics AG.

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

I cambiamenti registrati nell'ambito della concorrenza nei mercati postali sono stati molto contenuti rispetto all'anno precedente. A fronte di una lieve flessione dei fatturati (-2.9%), riconducibile in primo luogo al fatto che i dati vengono rilevati in modo più dettagliato, è aumentato il volume di invii. Ne consegue che i prezzi medi sono diminuiti soprattutto nel mercato dei pacchi.

Nel 2014 PostCom ha intensificato la sua attività di sorveglianza nei confronti delle imprese soggette all'obbligo di notifica e ha riscosso le prime tasse di vigilanza (riferite al 2013).

#### 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 a notificare entro due mesi l'inizio dell'attività, la possibilità di registrarsi online attraverso il suo sito. A inizio maggio 2015 si erano registrate 140 imprese (101 con notifica semplificata e 39 con notifica ordinaria). A inizio maggio 2014 se ne contavano 124. Gli elenchi, costantemente aggiornati, possono essere consultati nel sito di PostCom.

#### SANZIONI PER L'OMMISSIONE DELLA REGISTRAZIONE AL VAGLIO DI POSTCOM

La normativa postale in vigore disciplina in modo esplicito l'obbligo di notifica all'autorità di vigilanza per gli operatori del settore. PostCom ha tuttavia portato avanti anche nell'anno in esame il piano d'azione approvato nel 2013 per esplorare il mercato alla ricerca di operatori non ancora registrati e sensibilizzare le imprese sull'eventuale obbligo di notifica. PostCom ha ad esempio chiesto espressamente attraverso le associazioni e i gruppi di interesse alle imprese di annunciarsi e di presentare i dati e i documenti come previsto dalla legge (obbligo di notifica ordinaria).

Dopo le precisazioni apportate nel 2013 il questionario per le aziende con obbligo di notifica, che funge da base per il reporting e deve essere compilato entro il 31 marzo di ogni anno, non ha subito ulteriori cambiamenti. Con i dati rilevati PostCom può quindi fare il punto della situazione sul mercato postale svizzero, operare un confronto diretto con l'anno precedente e individuare l'eventuale necessità di adottare misure.

Dato che l'obbligo di notifica è stato introdotto con la nuova legislazione postale, PostCom ha inizialmente trattato con una certa indulgenza gli operatori inadempienti. Ora però questo «periodo di grazia» è finito: le imprese che violano le disposizioni legali dovranno fare i conti con l'eventualità che PostCom apra una procedura nei loro

confronti e, a seconda dell'esito delle indagini, adotti provvedimenti come previsto dagli articoli 24 e 25 LPo.

#### **TASSE DI VIGILANZA**

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

La tassa di vigilanza è calcolata sulla base del fatturato annuo e dell'entità dei servizi postali forniti dall'impresa in rapporto al fatturato totale del mercato postale svizzero. L'assoggettamento inizia al momento in cui decorre l'obbligo di notifica e termina con la cessazione dell'attività. Se un operatore contesta la fattura, PostCom emana una decisione.

Nel novembre 2014 PostCom ha fatturato per la prima volta la tassa (per il 2013) sulla base della chiave definita dall'autorità che tiene conto in misura uguale del fatturato e del volume.

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

Secondo l'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.

Nel 2013 la Posta, i sindacati, la principale associazione degli operatori privati (KEP&Mail) e i rappresentanti dei lavoratori hanno intavolato trattative in tal senso che si sono protratte per tutto il 2014. Il 2 marzo 2015 la Posta Svizzera, il sindacato syndicom e l'associazione del personale transfair hanno annunciato di aver concluso i negoziati riguardanti i nuovi contratti collettivi di lavoro (CCL) per Posta CH SA, AutoPostale Svizzera SA e PostFinance SA. L'accordo è stato approvato dalle parti sociali a fine aprile 2015.

Dal canto suo, PostCom intrattiene contatti regolari sia con la Posta e KEP&Mail che con i principali sindacati (Syndicom e Transfair) per aggiornarsi sullo stato e l'evoluzione dei negoziati. Una conclusione soddisfacente delle trattative, nello specifico la stipula di un CCL per il settore, è nell'interesse di tutte le parti coinvolte.

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

L'articolo 61 capoverso 3 dell'ordinanza sulle poste assegna a PostCom il compito di definire standard minimi anche a prescindere dall'esito delle trattative tra i sindacati e gli operatori postali. Alla stessa stregua PostCom è tenuta a analizzare periodicamente le condizioni di lavoro in uso nel settore postale. In pratica tuttavia i dati raccolti nell'ambito del reporting annuale non permettono di definire standard minimi per il personale d'esercizio. PostCom ha quindi deciso di commissionare una perizia scientifica in merito.

#### **OBBLIGO D'INFORMAZIONE**

A tenore degli articoli 11-15 dell'ordinanza sulle poste, le imprese soggette all'obbligo di notifica ordinaria devono fornire determinate informazioni e soddisfare alcune

disposizioni in materia di protezione dei consumatori.

- Devono pubblicare i prezzi di listino delle prestazioni offerte e le proprie condizioni generali.
- Devono segnalare ai propri clienti la possibilità di adire l'organo di conciliazione di cui all'articolo 65 OPO ([www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch)).
- Devono informare i propri clienti in merito all'impiego dei dati di indirizzi e alle possibilità di opposizione di cui possono avvalersi.
- Gli invii postali, i veicoli e il personale di distribuzione devono essere contrassegnati in modo tale che un terzo possa ascriverli al fornitore responsabile.
- Devono pubblicare informazioni sulla qualità dei loro servizi, in particolare sui tempi di recapito dei singoli invii nonché sull'impatto ambientale e sulla fornitura socialmente sostenibile di prestazioni.

In questo contesto, PostCom ha controllato a fine 2014 se e come gli operatori adempiono i loro impegni nei confronti dei clienti e ha disposto una serie di correttivi e complementi, in primo luogo in merito alle modalità in cui queste informazioni devono essere fornite.

#### **VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM**

PostCom è intervenuta proattivamente nei confronti degli operatori postali segnalando loro l'obbligo di notifica. Per poter agire in modo più efficace contro gli inadempienti, dovrebbe tuttavia disporre di competenze più ampie.

## **MERCATO POSTALE**

#### **EVOLUZIONE GENERALE DEL MERCATO**

Nel 2014 il mercato postale svizzero ha realizzato complessivamente un fatturato di circa 3,98 miliardi di franchi con un volume di 3,849 miliardi di invii (posta-lettere fino a 2 kg, posta-pacchi fino a 30 kg, giornali e periodici, Import e Export). Rispetto all'anno precedente si osserva una leggera flessione riconducibile essenzialmente al fatto che i dati sono stati rilevati in modo più dettagliato.

Nel 2014 il numero delle imprese assoggettate all'obbligo di notifica ordinaria è rimasto praticamente invariato mentre quello delle imprese con obbligo di notifica semplificata ha segnato una crescita sostenuta. A maggio 2015 erano registrate a PostCom 140 imprese (39 con notifica ordinaria e 101 con notifica semplificata) contro le 124 dell'anno precedente.

#### **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.

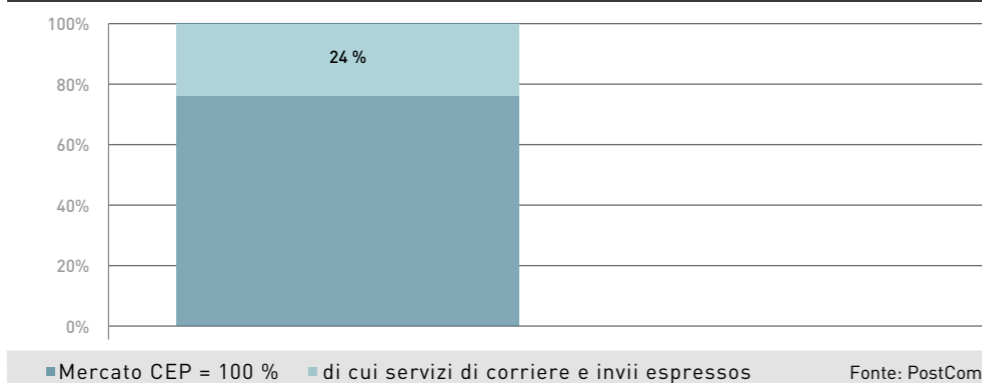
In questo contesto occorre precisare che i servizi e l'offerta del mercato postale svizzero sono molto eterogenei. A PostCom sono registrate sia imprese che trasportano pacchi a titolo generico sia imprese che lo fanno esclusivamente per rami specifici. Ad essi si aggiungono gli operatori specializzati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

<sup>22</sup> CEP = CORRIERE, ESPRESSO E PACCHI FINO 30 KG

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

Il mercato CEP<sup>22</sup> si suddivide come segue:

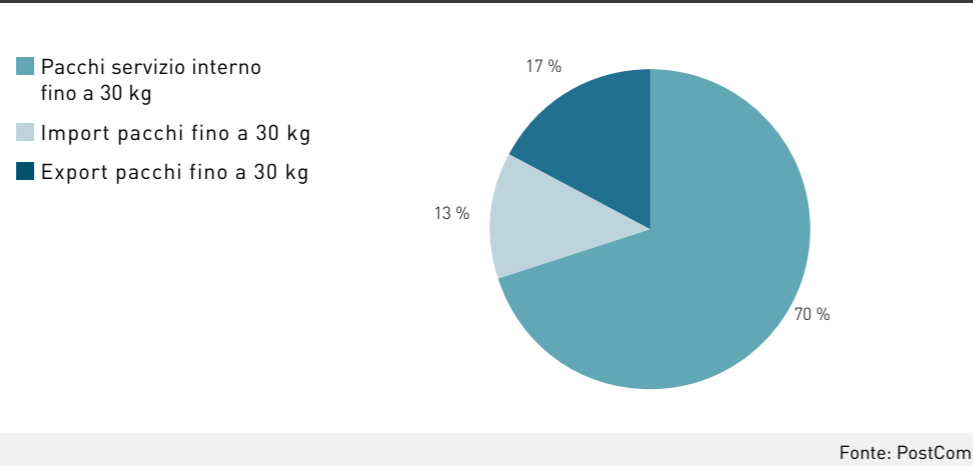
QUOTE DI MERCATO CEP PACCHI FINO A 30 KG (SERVIZIO INTERNO, IMPORT, EXPORT)



Il fatturato totale si attesta a 1,23 miliardi di franchi con un volume di 144 milioni di invii. In generale si osserva una flessione del fatturato (-4%) a fronte di una leggera crescita del volume (+3%). Ciò ha spinto al ribasso i prezzi medi.

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 24%. 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)



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 universale<sup>23</sup>.

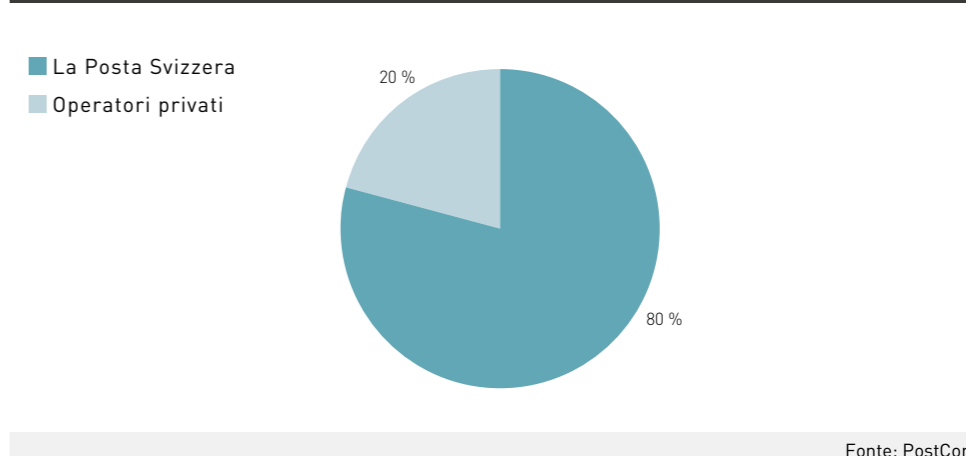
### QUOTE DI MERCATO: INVII DELLA POSTA-PACCHI FINO A 30 KG

L'analisi evidenzia che nel 2013 il volume di invii della posta-pacchi fino a 30 kg nel servizio interno si quantificava in 127 milioni di invii con un fatturato di 862 milioni di

<sup>23</sup> RAPPORTO ESPLICATIVO, ORDINANZA DEL 29 AGOSTO 2012 SULLE POSTE, PAG. 16

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. Anche qui si rileva una leggera flessione del fatturato a fronte di un incremento del volume.

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



### 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. La segreteria ha quindi proceduto a una stima d'intesa con le singole imprese.

Per l'esercizio 2014 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	2 524 Mio.	2 636 Mio.	876 Mio.
Quota espressi e servizi di corriere	2 %	3 %	43 %

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. In Svizzera i clienti rinunciano alla garanzia dell'ora di consegna e, per risparmiare, scelgono i prodotti standard più economici.

Sul piano internazionale le ditte che offrono servizi della posta espresso e di corriere beneficiano soprattutto della crescente domanda da parte dell'economia di trasporti puntuali. Come si evince dalla tabella qui sopra, la percentuale della posta espresso e di corriere a livello internazionale è del 43%<sup>24</sup>.

### VALUTAZIONE DEL MERCATO DELLA POSTA-PACCHI

Nel mercato della posta-pacchi, caratterizzato da una concorrenza più marcata, sono attivi diversi operatori che dispongono di una rete nazionale – ma non solo – di punti di accettazione o di ritiro per clienti privati e commerciali.

<sup>24</sup> NOTA: PER DIVERSE IMPRESE NON È STATO POSSIBILE DISTINGUERE LA PERCENTUALE DEI SERVIZI DELLA POSTA ESPRESSO E QUELLA DEI SERVIZI DI CORRIERE NEL MERCATO INTERNAZIONALE.

I clienti possono beneficiare di moltissime offerte online, confrontarle e cercare in app specifiche la migliore.

Le ditte di corriere ritirano i pacchi direttamente al domicilio del cliente o ricevono online le richieste di modifica del destinatario. Grazie alla digitalizzazione i dati dei mittenti e dei destinatari costituiscono un vantaggio concorrenziale importante. La possibilità di definire luoghi di recapito alternativi (ad es. posto di lavoro, vicini di casa, negozi, stazioni di servizio, autogrill o box) fa parte dell'offerta base degli operatori che possono così ridurre miratamente i costi. Vengono inoltre sviluppate nuove prestazioni di servizio.

Anche la consegna la sera e al sabato sembra rispondere a un'esigenza crescente dei clienti che acquistano sempre più spesso online. Negli ultimi anni il comportamento d'acquisto dei consumatori è profondamente mutato. Oggi «convenience» significa anche ricevere la sera stessa la merce ordinata online al mattino sebbene ciò comporti un supplemento di prezzo. Lo shopping 24 ore su 24 crescerà anche in futuro.

Il tracciamento elettronico degli invii e la firma elettronica sono lo standard. Prendono inoltre piede le conferme di consegna interattive e la comunicazione per mail o SMS della finestra temporale di recapito. La possibilità di scegliere le opzioni di recapito ha migliorato il servizio al destinatario.

I clienti desiderano inoltre una gestione sicura dei pacchi di ritorno con opzioni di recapito a scelta e modificabili a breve termine. Dal canto loro, gli operatori si impegnano a migliorare l'efficacia del recapito per comprimere i costi. Il nuovo comportamento dei clienti nell'ambito dell'invio classico di pacchi genera costi di distribuzione elevati poiché sono aumentati gli invii di piccole dimensioni ordinati online (segmento Business to Consumer).

In futuro si prevede un ulteriore incremento del volume per la clientela privata a fronte di un calo della quota Business to Business (B2B).

La domanda di ritirare pacchi 24 ore su 24 a uno sportello automatico si è intensificata sensibilmente tanto da indurre la Posta e gli operatori privati a installare altri sportelli in tutta la Svizzera. Si prevede inoltre un aumento del recapito in luoghi alternativi. Migliorano costantemente sia l'efficacia del recapito sia la praticità per gli utenti.

I punti di ritiro nei pressi del confine dove i clienti possono farsi inviare la merce ordinata tramite siti esteri saranno ancora più apprezzati. Si attendono innovazioni che permetteranno di fornire i servizi postali in modo ancora più efficiente e orientato al mercato/al cliente. Degno di nota è in particolare il recapito di pacchi mediante droni testato all'estero, ad esempio negli Stati Uniti e in Australia, da operatori internazionali come Google e Amazon. In Svizzera questa possibilità è al vaglio sebbene l'assenza di basi giuridiche la faccia sembrare piuttosto remota. La Posta ha annunciato dei test nella primavera 2015. In collaborazione con la divisione Cargo della compagnia aerea Swiss e un fabbricante di droni, intende valutare il potenziale di questa tecnologia sia al proprio interno che per il recapito di singoli invii. Non è ancora chiaro se vi è un'esigenza in tal senso dato che la consegna mediante droni entra in linea di conto in particolare nelle grandi città con forte traffico e nelle regioni montuose difficilmente accessibili.

L'evoluzione del contesto aziendale (si pensi in particolare alla crescente importanza delle piattaforme e delle ordinazioni online, cosiddette customer journeys) e

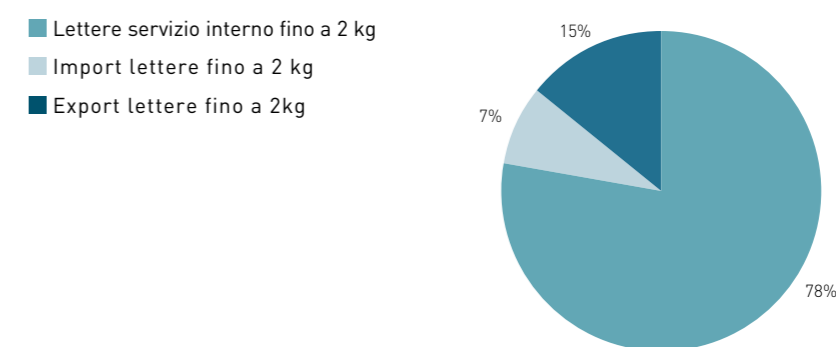
la possibilità di confrontare le singole offerte lasciano intravedere nuovi sviluppi. I mercati postali stanno attraversando una fase di profondi cambiamenti che pongono gli operatori davanti a sfide enormi. La vasta offensiva innovatrice che interessa il mercato proseguirà, favorita dalle nuove opportunità offerte dal commercio interattivo.

Entro il 2020 si attendono, a livello nazionale, tassi di crescita dell'8% in media all'anno in Europa e ancora più elevati nei mercati asiatici e in quelli emergenti (Sud America, Russia)<sup>25</sup>.

## 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

Il fatturato totale ammonta a 2,282 miliardi di franchi con un volume di 2,563 miliardi di invii. Rispetto all'anno precedente si osserva una flessione sia in termini di fatturato (-1,6%) che di volume (-2,2%).

### QUOTE DI MERCATO: INVII INDIRIZZATI DELLA POSTA-LETTERE NEL SERVIZIO INTERNO FINO A 2 KG<sup>26</sup>

Secondo i dati forniti dalla Posta Svizzera e dai fornitori privati di servizi postali, per l'esercizio 2014 il volume dell'intero mercato interno della posta-lettere fino a 2 kg si è attestato a 2,22 miliardi di invii con un fatturato di 1,77 miliardi di franchi<sup>27</sup>.

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.

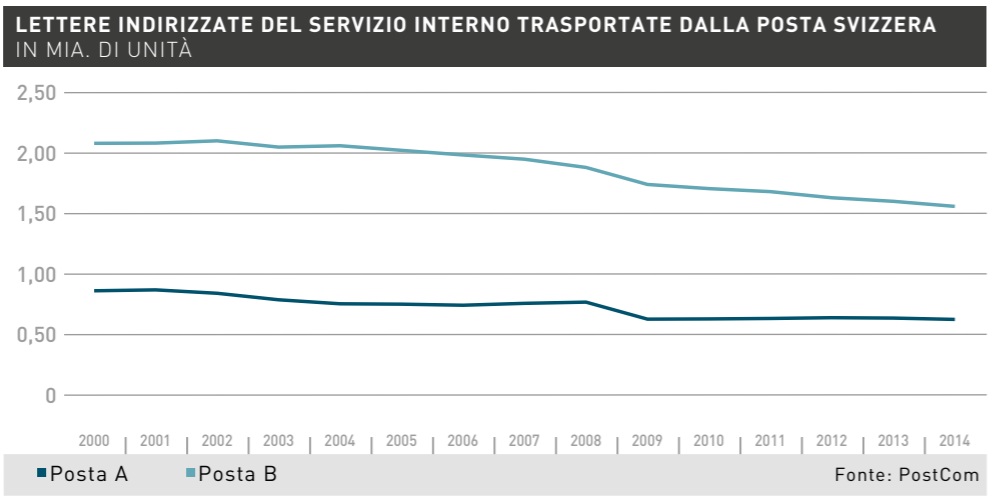
Il volume della posta-lettere indirizzata del servizio interno ha subito una lieve erosione anche nel 2014: -2,5% contro -2% nel 2013. Questo andamento negativo persisterà a causa soprattutto della progressiva tendenza ad avvalersi dei media elettronici, ma non ci si attendono cedimenti repentini a breve e medio termine.

<sup>25</sup> WIK, 14<sup>TH</sup> KÖNIGS-WINTER SEMINAR ON POSTAL ECONOMICS, DHL, TH. BALDRY, 10 FEBBRAIO 2015

<sup>26</sup> CON SERVIZI DELLA POSTA ESPRESSO E DI CORRIERE

<sup>27</sup> CON SERVIZI DELLA POSTA ESPRESSO E DI CORRIERE CORRIERE





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 400 lettere indirizzate<sup>28</sup>. 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 25,3% del volume della posta-lettere e gli operatori privati attivi sul mercato nazionale sono riusciti a conquistare 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, deve essere trasparente, tempestivo e non discriminatorio. In concreto si tratta di garantire agli operatori privati la possibilità di ricevere dai clienti lettere dei servizi riservati 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.

In merito, l'11 febbraio 2015 la Corte di giustizia dell'Unione europea CGUE ha emesso una sentenza riguardante gli intermediari che raggruppano invii postali<sup>29</sup>. La sentenza concede a bpost, operatore leader sul mercato belga, il diritto applicare sistemi di sconto diversi per consolidatori e clienti commerciali. Tenuto conto di questa problematica, non è attualmente possibile prevedere come evolverà la concorrenza tanto più che la sentenza ha causato grande incertezza nell'UE.

Da qualche anno il volume della posta-lettere è in calo anche in Europa a causa del progressivo passaggio alla comunicazione elettronica.

Il mercato delle lettere in Francia, Austria e nei Paesi Bassi ha subito perdite più ampie che in Svizzera. Ancora più marcati sono stati i cali del volume rilevati in alcuni Paesi scandinavi, segnatamente in Danimarca<sup>30</sup>.

Un forte calo del volume della posta-lettere si osserva, come detto, in Danimarca dove le prestazioni del settore pubblico sono interamente digitalizzate dal 2011<sup>31</sup> – un processo annunciato e preparato da tempo dal governo. Dal 1° gennaio 2015

tutte le strutture statali sono raggiungibili solo in forma elettronica e a ogni cittadino è stata assegnata una casella postale elettronica. Questa strategia digitale non è paragonabile alla situazione in Svizzera anche se, dal punto di vista digitale, l'osservazione del mercato danese può permettere di trovare una spiegazione per il calo del volume, oltre che risultare particolarmente interessante.

Rispetto ai Paesi settentrionali, la Svizzera e la Germania registrano un'erosione meno marcata del volume della posta-lettere.

Sebbene i vari Paesi presentino evoluzioni diverse, a livello europeo bisogna attendersi un'ulteriore flessione del volume in questo settore. Gli invii classici della posta-lettere continueranno a pagare lo scotto per la progressiva tendenza ad avvalersi dei media elettronici. A lungo termine si prevede un ulteriore calo degli invii indirizzati. La spartizione automatica in sequenze permette di minimizzare i costi del recapito.

Servono modelli innovativi per coprire i costi crescenti della logistica nel mercato della posta-lettere. Dal canto loro, i fornitori di servizi postali si adoperano per sfruttare al meglio i potenziali sia nello smistamento che nel recapito (ultimo chilometro).

Il tema è stato analizzato anche dall'Unione postale universale in una sua recente pubblicazione<sup>32</sup>, secondo la quale nel 2013 la diminuzione a livello mondiale del volume della posta-lettere si attestava al 2,9% (340 miliardi di invii). È invece aumentato il peso medio globale degli invii. Ciò è probabilmente dovuto all'aumento della quota degli invii leggeri di merce sul volume delle lettere favorito dalla forza del commercio online<sup>33</sup>.

#### 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 lunga<sup>34</sup>. Nel 2014 i giornali e periodici in abbonamento hanno generato un fatturato pari a 450 milioni di franchi per un volume complessivo di 1,143 miliardi di invii (inclusi Import e Export).

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

In generale si osserva una diminuzione sia in termini di fatturato che di volume che può essere spiegata dai dati più dettagliati forniti per il reporting ma anche dalla perdita di lettori subita dai quotidiani interregionali quale conseguenza della possibilità di accedere alle notizie online<sup>35</sup>.

#### OCCUPAZIONE NEL MERCATO POSTALE

Nel settore postale come tale sono occupate per estrapolazione circa 30 000 unità di personale. Informazioni più dettagliate potranno essere fornite con i prossimi rapporti di attività poiché, come auspicato dal legislatore, per 2015-2016 si procederà al rilevamento delle condizioni di lavoro in uso nel settore.

<sup>28</sup> UPU, POSTAL STATISTICS 2013

<sup>29</sup> CFR. HTTP://CURIA.EUROPA.EU/JURIS/DOCUMENT/DOCUMENT.JSF?TEXT=&DOCID=162222&PAGEINDEX=0&DOCLANG=IT&MODE=REQ&DIR=&OCC=FIRST&PART=1

<sup>30</sup> WIK, WACHSTUMSORIENTIERTE POSTPOLITIK, A-10, GENNAIO 2014

<sup>31</sup> UPU, UNION POSTALE, DICEMBRE 2014, N. 4, PAG. 22

<sup>32</sup> UPU, 1° DICEMBRE 2014, NEWS

<sup>33</sup> NOTA: LE LETTERE INTERNAZIONALI PESANO 2KG.

<sup>34</sup> CFR. ART. 2 CPV. E LPO: GIORNALI E PERIODICI SONO PUBBLICAZIONI, EDITE A SCADENZA REGOLARE IN FORMA CARTACEA E DESTINATE A UN LARGO PUBBLICO DI LETTORI.

<sup>35</sup> WERBEMEDIENFORSCHUNG (WEMF), STUDIO SETTEMBRE 2014

## MERCATO DELLA LOGISTICA

### STUDIO SUL MERCATO DELLA LOGISTICA IN SVIZZERA

Nel 2014 PostCom ha incontrato per la prima volta gli autori dello Studio sul mercato della logistica in Svizzera (volume 2015)<sup>36</sup> che analizza le tendenze attuali di tutto il settore, tra cui anche Big Data<sup>37</sup>, stampanti 3D, E-Commerce e «l'ultimo chilometro» nell'ambito del recapito.

Le prime estrapolazioni presentate nello studio indicano che nel 2014 il settore della logistica in Svizzera vantava un fatturato di 39,9 miliardi di franchi (+2,5%). Il mercato CEP è stato stimato a 3,7 miliardi per il 2013, un dato nettamente superiore al fatturato di 1,3 miliardi calcolato da PostCom sulla base dei reporting presentati annualmente da tutti gli operatori con obbligo di notifica che offrono a nome proprio servizi CEP.

Le differenze si spiegano sostanzialmente con l'approccio con il quale è stato condotto lo studio e le disposizioni legali cui soggiace PostCom. Gli autori dello studio usano riferimenti (beni e settori) molto più vasti e considerano tutti gli operatori e spedizionieri che si occupano di servizi CEP, quindi anche l'intera logistica contrattuale, gli autotrasportatori indipendenti e gli invii di prodotti farmaceutici.

Occorre inoltre ricordare che il mercato della logistica, in particolare il mercato CEP, può essere rilevato secondo parametri molto diversi. Le definizioni come pure i criteri per la segmentazione e la quantificazione utilizzati nello studio divergono sensibilmente dalle basi giuridiche sulle quali si fonda PostCom. Lo Studio sul mercato della logistica, per quanto esaustivo, non permette quindi un confronto con le analisi condotte da PostCom nel mercato CEP. Presenta per contro una prospettiva globale.

### E-COMMERCE IN SVIZZERA

In Svizzera il commercio online e la vendita per corrispondenza segnano una crescita nettamente superiore a quella delle forme classiche di commercio al dettaglio<sup>38</sup>, in particolare aumentano di anno in anno le ordinazioni da terminali mobili. Sempre più apprezzata appare anche la possibilità di effettuare acquisti cross border direttamente online (all'estero) con consegna in Svizzera. Per il 2015 si prevede che aumenterà la richiesta di forniture sempre più rapide visto che il potere d'acquisto della generazione che apprezza maggiormente questa tecnologia è sempre maggiore.

Nel confronto internazionale la Svizzera figura ai vertici della graduatoria per quanto riguarda l'accesso a Internet<sup>39</sup>, piazzandosi alle spalle di Danimarca, Svezia, Norvegia, Paesi Bassi, Islanda e Corea del Sud. La quota di mercato dell'E-Commerce in Svizzera dovrebbe aumentare ulteriormente<sup>40</sup> sull'onda del rapido sviluppo tecnologico (ad es. possibilità di pagamento mobili, migliori condizioni d'uso come streaming<sup>41</sup> o nuove app adeguate alle esigenze).

## RELAZIONI INTERNAZIONALI

In qualità di osservatrice ad hoc, nel 2014 PostCom ha fornito un prezioso contributo all'attività del Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (ERGP). Il presidente e il responsabile della segreteria partecipano alle conferenze internazionali mentre i collaboratori siedono in commissioni tecniche.

Oltre a diversi rapporti riguardanti le tariffe, il benchmarking, l'E-Commerce e gli indicatori di qualità, su richiesta della Commissione europea, ne è stato pubblicato

<sup>42</sup> INFORMAZIONI AL LINK  
HTTP://EC.EUROPA.EU/  
GROWTH/SINGLE-MARKET/  
SERVICES/POST/ERGP/  
DOCUMENTATION/DOCU-  
MENTS/INDEX\_EN.HTM

<sup>43</sup> DISCUSSION PAPER ON  
THE IMPLEMENTATION OF  
UNIVERSAL SERVICE IN  
THE POSTAL SECTOR AND  
THE EFFECTS OF RECENT  
CHANGES IN SOME COUN-  
TRIES ON THE SCOPE OF  
THE USO, ERGP, 2014

uno sulle migliori prassi in materia di protezione dei consumatori, qualità del servizio e gestione dei reclami<sup>42</sup>. Nel settembre 2014 è stato posto in consultazione un documento di discussione sui cambiamenti del servizio universale<sup>43</sup> nel quale sono stati analizzati anche altri temi, tra cui la scelta del fornitore, i meccanismi di finanziamento e l'obbligo di fornire il servizio universale.

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

L'ufficio di conciliazione riceve quotidianamente domande o richieste da parte di clienti scontenti. Alcune di esse non sono state rilevate statisticamente poiché la questione ha potuto essere chiarita verbalmente, la procedura di conciliazione con l'operatore non è ancora stata avviata o non vi era alcuna prospettiva di giungere a un esito positivo. Nel 2014 sono comunque stati aperti 69 casi.

La statistica considera unicamente i casi aperti.

STATISTICA	
<b>A. Totale domande/richieste scritte dal 1° gennaio al 31 dicembre 2014</b>	<b>426</b>
<b>B. Totale casi dal 1° gennaio al 31 dicembre 2014</b> Una richiesta inoltrata all'ufficio di conciliazione diventa un «caso» se tutte le condizioni per l'entrata in materia sono adempiute e se la questione non può essere trattata immediatamente, ossia senza il parere dell'operatore.	<b>69</b>
<b>C. Motivi di reclamo e richieste (in parte cumulativi)</b>	
Perdita di un invio	21
Danno consecutivo	9
Ritardo	5
Recapito negato	3
Indennizzo	22
Altri motivi	30
<b>D. Lingua (specifica per ogni caso)</b>	
Tedesco	58
Francese	7
Italiano	4
<b>E. Esito della procedura</b>	
Confronto e ammissione da parte dell'operatore	49
Ritiro poiché il problema è stato risolto	17
Nessun confronto	3
I problemi hanno potuto essere risolti con un'unica eccezione.	
<b>F. Costi</b>	
Media dei costi per caso	750.00
Le domande e le richieste che non rientrano nelle competenze dell'ufficio di conciliazione non possono essere fatturate.	

### VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

L'ufficio di conciliazione risponde a un'esigenza effettiva. Occorre tuttavia promuoverlo visto che non gode ancora di grande visibilità sebbene abbia comprovato la propria efficacia quale sportello professionale di informazione e mediazione. A parte qualche eccezione, ha in linea di massima permesso di evitare sistematicamente la procedura giudiziaria. In un caso si è giunti al confronto già nella fase introduttiva.

# PROCEDURE E DENUNCE RETTE DAL DIRITTO IN MATERIA DI VIGILANZA

## DISBRIGO DI DENUNCE RETTE DAL DIRITTO IN MATERIA DI VIGILANZA

Nell'anno in esame la segreteria di PostCom ha ricevuto complessivamente 44 lettere da cittadini scontenti della Posta contro le 46 del 2013. Buona parte di queste lettere, 26 per la precisione (2013: 21), riguardavano il recapito; 8 le cassette delle lettere. Non è tuttavia stata avviata alcuna procedura.

Gli altri operatori postali sono stati oggetto di quattro lettere di reclamo da parte dei cittadini (2013: 0).

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.

## APPLICAZIONE DELLE MISURE DI VIGILANZA

A fine 2014 PostCom ha disposto per la prima volta misure di vigilanza nei confronti della Posta Svizzera. Il caso riguardava i negoziati con il Comune di Kerns in vista della chiusura dell'ufficio postale di Melchtal. La Posta aveva promesso di introdurre il servizio a domicilio ma, dopo aver notificato la sua decisione, ha proceduto a una verifica più dettagliata giungendo alla conclusione che a sette abitazioni avrebbe offerto il recapito a domicilio limitato e, di riflesso, anche un servizio a domicilio limitato. Il Comune di Kerns si è appellato a PostCom che, dopo i primi accertamenti, ha avviato d'ufficio una procedura nei confronti della Posta. PostCom ha in particolare cercato di ripristinare con diverse misure la credibilità della procedura ai sensi dell'articolo 34 OPO agli occhi dei Comuni e della popolazione interessata. Dal canto suo, a inizio 2015 la Posta ha inoltrato ricorso contro la decisione di PostCom davanti al Tribunale amministrativo federale. PostCom ha ribadito la propria posizione fornendone esaustivamente i motivi. La procedura è ancora pendente.

## PROCEDURE RIGUARDANTI LE CASSETTE DELLE LETTERE E LA DISTRIBUZIONE 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 la distribuzione 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.

Nell'anno in esame PostCom ha emanato tre decisioni riguardanti l'ubicazione delle cassette postali (2013: 2). Tutti i casi si sono conclusi con una decisione 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. 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](http://www.postcom.admin.ch/dokumentation_verfuegungen.htm)). In cinque casi (2013: 1) la procedura è stata abbandonata poiché priva d'oggetto: o è stata trovata una soluzione consensuale o la Posta ha fatto concessioni o il richiedente ha ritirato la domanda.

Nel 2014 sono pervenute due dozzine di contestazioni riguardanti l'ubicazione delle cassette postali (2013: una dozzina). In alcuni casi la vertenza è stata risolta spiegando il quadro giuridico o incoraggiando le parti a riprendere il dialogo. In 17 casi (2013: 6) è stata aperta una procedura amministrativa: va rilevato che ben 14 sono state avviate nella seconda metà dell'anno, ossia tra luglio e dicembre. Al 31 dicembre 2014 erano ancora pendenti 12 procedure.

Per quanto riguarda la distribuzione a domicilio, PostCom 2014 ha avviato cinque procedure (2013: 0). Non ha tuttavia emanato decisioni. In un caso le parti hanno trovato una soluzione consensuale che ha posto fine al contenzioso. Tendenzialmente si osserva un aumento delle procedure anche in questo ambito (in merito al contesto giuridico cfr. spiegazioni a pagina 18 segg.).

Non sono rari i casi in cui le porte che danno accesso alle cassette delle lettere sono chiuse a chiave per ragioni di sicurezza soprattutto nelle case plurifamiliari sebbene a tenore dell'ordinanza sulle poste debbano essere liberamente accessibili. 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.

### VALUTAZIONE DA PARTE DI POSTCOM

Nell'anno in rassegna PostCom ha esaminato la questione in modo approfondito ed è giunta alla conclusione che non può obbligare i proprietari degli immobili a rendere accessibili le cassette delle lettere anche nonostante l'obbligo di principio. La Posta può tuttavia minacciare di sospendere la distribuzione a domicilio se le cassette non rispettano le disposizioni dell'ordinanza sulle poste.

PostCom continuerà a seguire la questione e, in collaborazione con la Posta, cercherà di apportare dei miglioramenti.



## POSTCOM

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

È composta da sette membri nominati dal Consiglio federale. Attualmente è presieduta dal dott. Hans Hollenstein, affiancato da Georges Champoud (vice-presidente), Delphine Centlivres, prof. dott. Robert F. Göx, Reto Müllhaupt, Clemens Poltera e, dalla primavera 2015 dall'avvocata ticinese Micol Morganti Perucchi. Quest'ultima nomina si è resa necessaria poiché nel settembre 2014 la dott.ssa Federica De Rossa Gisimundo è stata eletta giudice supplente al Tribunale federale.

PostCom dispone di una propria segreteria, diretta dal dott. Michel Noguét, che si occupa dei 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 seguenti compiti:

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

### **DIFFERENZE RISPETTO AD ALTRE AUTORITÀ DI VIGILANZA**

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

La Confederazione dirige sul piano strategico le unità rese autonome, fissandone gli obiettivi di livello superiore da raggiungere a medio termine. Gli obiettivi strategici del Consiglio federale sono quindi uno strumento centrale della politica della Confederazione in quanto ente proprietario. Il Parlamento esercita l'alta vigilanza e può impartire al Consiglio federale il mandato di definire o modificare gli obiettivi strategici (art. 28 cpv. 1 e 1bis LParl).

In questo contesto il Consiglio federale adempie la sua funzione di proprietario nei confronti della Posta. Il Dipartimento dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC), quale dipartimento competente, e l'Amministrazione federale delle finanze si dividono i compiti per la preparazione e il coordinamento dei dossier all'attenzione del Consiglio federale ed esercitano per conto di quest'ultimo i diritti di azionista nei confronti della Posta. Questo modello duale trova applicazione in particolare per le unità rese autonome, come la Posta, che offrono prestazioni sul mercato e/o a carattere monopolistico e, nel contempo, rivestono grande importanza per il bilancio della Confederazione (cfr. rapporto del Consiglio federale sul governo d'impresa del 13 settembre 2006, pag. 8294 seg.; [http://www.efv.admin.ch/i/themen/finanzpolitik\\_grundlagen/cgov.php](http://www.efv.admin.ch/i/themen/finanzpolitik_grundlagen/cgov.php)).

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



## PROSPETTIVE

**PostCom segue con attenzione le principali tendenze che influenzano il mercato postale, tra cui i nuovi sviluppi tecnici (ad es. Big Data e droni) e la costante erosione del volume della posta-lettere che tocca soprattutto – e in alcuni casi anche duramente – le ex regie statali. Questa flessione è in parte compensata dal boom tuttora costante del trasporto di pacchi imputabile allo shopping online. Ciononostante lo sviluppo di servizi innovativi comporta rischi e incertezze che gli attori sul mercato dovranno risolvere nel prossimo futuro.**

Dal punto di vista di PostCom il servizio universale vanta tuttora una qualità elevata. Nel confronto internazionale la Svizzera dispone di ottimi servizi postali. In generale la Posta fornisce prestazioni buone se non ottime.

Gli operatori privati (dai corrieri in bicicletta alle grandi imprese) hanno innescato una sana concorrenza sul mercato. Ciò trova conferma nell'aumento delle imprese assoggettate all'obbligo di notifica (maggio 2014: 124, maggio 2015: 140). Questo aumento è riconducibile al piano di misure emanato nel 2013 da PostCom per cercare proattivamente imprese sul mercato e attirare la loro attenzione sull'obbligo di notifica.

Anche se nel complesso la legge sulle poste e la relativa ordinanza hanno dato buone prove, ci sono alcuni aspetti che devono essere rivalutati e rivisti. PostCom individua le sfide principali negli ambiti seguenti.

### **MONOPOLIO SULLE LETTERE FINO A 50G**

In Svizzera e in Norvegia vige ancora il monopolio anche se il governo norvegese ne ha chiesto l'abrogazione. Cosa succederà in futuro, dipenderà dal finanziamento del servizio universale. In merito il Consiglio federale approverà nel 2015 un rapporto all'attenzione del Parlamento. La decisione spetta alle istanze politiche. PostCom vede sia motivi favorevoli sia motivi contrari alla soppressione del monopolio.

### **SOPPRESSIONE DELLA DISTRIBUZIONE A DOMICILIO**

Capita sempre più spesso che la Posta sopprima il servizio a domicilio per le abitazioni isolate. Un'accurata analisi condotta dall'autorità di vigilanza ha evidenziato diverse criticità, tra cui la definizione di insediamento, la proporzionalità delle soluzioni alternative o la clausola di confidenzialità contenuta nelle convenzioni. PostCom continuerà a seguire attentamente la questione e esaminerà individualmente ogni caso che le verrà sottoposto.

### **CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO**

La legge prescrive che gli operatori soggetti all'obbligo di notifica producano, entro sei mesi dal momento in cui decorre l'obbligo della notifica, la prova di aver intavolato con le associazioni del personale riconosciute, rappresentative e autorizzate negoziati per la conclusione di un contratto collettivo di lavoro.

La Posta e i sindacati hanno concluso i negoziati sulle condizioni di lavoro in uso nel settore. Anche le trattative che gli operatori privati, rappresentati in parte dall'associazione di categoria KEP&Mail, hanno intavolato con i sindacati sono a buon punto. PostCom ha commissionato uno studio scientifico sulle condizioni di lavoro in uso nel settore postale per definire gli standard minimi.

### **ACCESSO ALLE CASELLE POSTALI PER GLI OPERATORI PRIVATI**

L'articolo 6 della legge sulle poste assicura l'accesso alle caselle postali; la sezione 4 dell'ordinanza ne disciplina i dettagli. Si prevede che i fornitori trovino un accordo su base contrattuale altrimenti una delle parti potrà appellarsi a PostCom. 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.

### **ACCESSO ALLE CASSETTE DELLE LETTERE PER GLI OPERATORI PRIVATI**

Si tratta di una problematica difficile e complessa poiché la soluzione dipende dai proprietari degli immobili. 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 o nei centri storici). 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. PostCom collabora alla ricerca di una soluzione in veste di mediatrice.

### **INVII DI MASSA NON INDIRIZZATI**

Poiché gli invii di massa non indirizzati non rientrano nel servizio universale, PostCom non può controllare né contestare le attività e le condizioni generali della Posta e degli operatori privati in questo settore. La Posta esclude l'obbligo di accertare il mittente o i contenuti adducendo che spetta al cliente garantire il rispetto delle disposizioni legali o delle direttive postali. Questa posizione non è tuttavia soddisfacente nel caso delle lettere ingiuriose anonime. PostCom ha attirato con insistenza l'attenzione della Posta sulla questione.



**ANNOTAZIONE**

Lined area for annotations on page 42. Contains 22 horizontal ruling lines.

Lined area for annotations on page 43. Contains 22 horizontal ruling lines.

