



# **PostReg**

## **Rapporto d'attività 2004**

**Autorità di regolazione postale PostReg**

[www.postreg.admin.ch](http://www.postreg.admin.ch)

**Berna, giugno 2005**

## Indice

<b>1.</b>	<b>Breve panoramica</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Servizio universale</b>	<b>3</b>
2.1.	Le prestazioni del servizio universale	3
2.2.	Il mandato infrastrutturale nel servizio universale	5
2.3.	Qualità del servizio universale	6
2.4.	Tariffe del servizio universale	9
2.5.	Finanziamento del servizio universale, rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale	11
2.6.	Commissione «Uffici postali»	15
2.7.	Approvazione delle tariffe	17
2.8.	Altri avvenimenti di rilievo nel servizio universale	18
<b>3.</b>	<b>Mercato postale</b>	<b>18</b>
3.1.	Sistema di concessioni	18
3.2.	Mercato della posta-pacchi	20
3.3.	Esportazione, invii destinati all'estero	22
3.4.	Mercato della posta-lettere	23
3.5.	Corriere, posta rapida	25
3.6.	Altri avvenimenti nel mercato postale	25
<b>4.</b>	<b>Regolazione</b>	<b>26</b>
4.1.	PostReg, l'autorità di regolazione postale	26
4.2.	Vigilanza	27
4.3.	Legislazione e interventi parlamentari	28
4.4.	Promozione della diversità della stampa	28
4.5.	Relazioni internazionali	29
<b>5.</b>	<b>Previsioni</b>	<b>31</b>
<b>6.</b>	<b>Allegati</b>	<b>32</b>
6.1.	Attribuzione delle competenze secondo la legislazione postale	32
6.2.	Elenco delle prestazioni secondo l'art. 42 cpv. 1 lett. g OPO	34
6.3.	Interventi parlamentari	36

## 1. Breve panoramica

Cari lettori,

siamo lieti di presentarvi il primo rapporto d'attività dell'autorità di regolazione postale PostReg. Il nostro compito è di monitorare la liberalizzazione graduale del mercato postale, accompagnare il suo sviluppo e sorvegliarlo allo scopo di garantire ai consumatori e alle imprese la possibilità di scelta e permettere loro di beneficiare delle innovazioni in atto sul mercato postale. D'altro canto, però, bisogna prevenire gli eccessi ed evitare sviluppi indesiderati. Il punto fondamentale resta il servizio universale. L'accesso di tutti i gruppi della popolazione alle prestazioni postali in tutte le regioni del Paese è un elemento costitutivo del diritto alla libertà di comunicazione. La PostReg è quindi molto più di un regolatore del mercato; essa prepara anche le decisioni del Dipartimento federale dell'Ambiente, dei Trasporti, dell'Energia e delle Comunicazioni (DATEC) e del Consiglio federale in materia di diritto postale e adempie numerosi altri compiti nell'interesse dei cittadini.

Il 2004 è stato segnato dall'apertura completa del mercato della posta-pacchi. Concretamente, ciò significa che vigono nuove regole per la Posta Svizzera, per i primi operatori postali privati concessionari e per l'autorità di regolazione. Sebbene vi sia ancora molto da imparare, nelle pagine che seguono vi presentiamo il mercato postale svizzero con un grado di trasparenza del tutto inedito. La PostReg può quindi affermare di aver adempiuto il compito forse più importante: quello di creare trasparenza attraverso l'attività di regolazione, permettendo alle autorità politiche di adottare le giuste scelte per il futuro.

La Svizzera può contare su un servizio universale postale ampio. La Posta Svizzera fornisce queste prestazioni in modo capillare, a condizioni uniformi e con un buon livello qualitativo. Ma la qualità ha un prezzo. In Svizzera la posta-lettere ordinaria (posta B) della categoria di peso inferiore – particolarmente importante per le aziende e i consumatori – costa di più rispetto agli altri paesi europei. Va purtroppo rilevato che la misurazione dei tempi di consegna effettuata nel 2004 ha evidenziato un peggioramento, nonostante un adeguamento delle tariffe del 21 %. È un risultato che lascia un po' d'amaro in bocca. Detto questo, è innegabile che il quadro generale sia positivo. Malgrado le ristrutturazioni, la rete postale svizzera è una delle più fitte d'Europa. Ai comuni toccati dalla chiusura di uffici postali, la commissione «Uffici postali» ha garantito procedimenti equi e il mantenimento di un servizio universale sufficiente.

Nel 2004 la Posta Svizzera ha fatto segnare un risultato record pari a 837 milioni di franchi, che le ha permesso di finanziare agevolmente le prestazioni del servizio universale. Questo dato non sorprende se si considera che il gruppo è sottoposto solo parzialmente alle regole del mercato e beneficia tuttora di una posizione di monopolio in ampi settori, oltre che di altri privilegi. Secondo la Posta Svizzera, il risultato ottenuto dalla sola fornitura del servizio universale si è attestato a 522 milioni di franchi. L'esposizione dei costi del servizio universale è stata sottoposta per la prima volta alla verifica di una società di revisione indipendente, dalla quale emerge che la Posta Svizzera non adempie le esigenze legali in alcuni punti fondamentali. Considerato ciò, bisogna pertanto ritenere che il risultato sia pari a 776 milioni di franchi. Per giunta, la Posta Svizzera non ha potuto fornire importanti informazioni richieste dall'ordinanza

sulle poste o non l'ha ancora fatto nella qualità richiesta. Una lacuna che va colmata al più presto.

Gli operatori privati della posta-pacchi, sottoposti alla nuova procedura di concessione, hanno provato di essere disposti ad offrire buone condizioni di lavoro e a non praticare il dumping sociale per conquistare quote di mercato. La chiara linea di condotta adottata dall'autorità di concessione (DATEC) e dall'autorità istruttoria (PostReg) ha portato alla conclusione del primo contratto collettivo di lavoro di un'impresa postale privata (DPD Schweiz AG). La novità è che il contratto collettivo si applica anche ai subappaltatori. Il sistema di concessioni si è dimostrato uno strumento efficace per promuovere lo sviluppo sostenibile del mercato postale.

I timori e le speranze legati all'apertura del mercato non si sono concretizzati: nel principale segmento liberalizzato (pacchi da 0 a 20 kg) gli operatori concessionari hanno infatti ottenuto quote di mercato pari a solo il 17 % (fatturato). Ciò nonostante, le aziende e i consumatori hanno potuto trarre vantaggio dalla concorrenza creata. La clientela commerciale ottiene soluzioni individuali più adatte alle proprie esigenze e prezzi differenziati e la clientela privata grazie all'inasprimento della concorrenza, beneficia di un miglioramento generale dell'offerta della Posta Svizzera, seppur con possibilità di scelta limitate. Inoltre il listino prezzi per i pacchi della Posta è rimasto invariato, mentre nel settore di monopolio della posta-lettere si sono registrati massicci rincari.

I conflitti e gli attriti sono elementi indissociabili dell'apertura controllata e graduale del mercato. L'elemento centrale è costituito però dal processo di apprendimento e dalla disponibilità di tutti gli attori a valorizzare le conoscenze acquisite nell'interesse dei consumatori e dell'economia. Mi preme ringraziare tutti coloro che collaborano con noi in questo senso.

Cordiali saluti

Martin Kaiser, responsabile PostReg

In Svizzera, la regolazione del mercato postale compete alla PostReg, l'autorità di regolazione istituita il 1° gennaio 2004 dal Consiglio federale e aggregata amministrativamente alla Segreteria generale del DATEC. In veste di organo indipendente, la PostReg regola il servizio universale e il mercato postale. Inoltre, prepara le decisioni di diritto postale all'attenzione del DATEC (funzione di linea), le attua e gestisce la segreteria della commissione indipendente «Uffici postali». La PostReg non rappresenta tuttavia gli interessi di proprietario della Confederazione nei confronti della Posta Svizzera. In allegato è riportata una panoramica delle sue competenze. Ai sensi dell'ordinanza sulle poste, ogni anno la PostReg pubblica un rapporto d'attività che evidenzia i principali sviluppi nel servizio universale e nel settore postale .

## 2. Servizio universale

### 2.1. Le prestazioni del servizio universale

#### *Il servizio universale, un'esigenza fondamentale della politica postale*

Per garantire la crescita economica e soddisfare i bisogni di comunicazione di una società moderna, è indispensabile disporre di servizi postali di base di buona qualità<sup>1</sup>. Occorre garantire a tutti i gruppi della popolazione e a tutte le imprese l'accesso a servizi postali di qualità, in tutte le regioni del Paese e a prezzi equi. Spetta al mondo politico definire quali servizi rientrano nel servizio universale. A prescindere dai requisiti fissati, la definizione di «servizio universale» non dev'essere troppo rigida: deve infatti potersi adeguare ai cambiamenti tecnologici, all'andamento del mercato svizzero e internazionale e ai bisogni della clientela. Per questo motivo il legislatore ha definito in termini globali la qualità, la capillarità, il prezzo e l'entità delle prestazioni del servizio universale nella legge sulle poste<sup>2</sup>. Il Consiglio federale ha poi concretizzato i vari aspetti nell'ordinanza sulle poste<sup>3</sup>, lasciando un margine di manovra sufficiente per reagire ai cambiamenti.

#### *Organizzazione del mercato secondo la legge sulle poste*

La legge sulle poste suddivide il mercato postale svizzero in due segmenti: il servizio universale e i servizi liberi.

Servizio universale		Servizi liberi
Servizi riservati (monopolio)	Servizi non riservati	
Invii della posta-lettere indirizzati provenienti dall'estero o inviati in Svizzera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giornali e periodici in abbonamento con recapito regolare</li> <li>- Pacchi indirizzati fino a 20 kg</li> <li>- Invii della posta-lettere destinati all'estero</li> <li>- Versamenti, pagamenti e girate</li> </ul>	Esempi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettere non indirizzate inviate in Svizzera e pacchi fino a 20 kg</li> <li>- Pacchi di peso superiore a 20 kg</li> <li>- Posta rapida</li> </ul>
Servizi forniti esclusivamente dalla Posta Svizzera (obbligo di fornitura)	Servizi che la Posta Svizzera è tenuta a fornire in concorrenza con gli operatori privati	Servizi che la Posta Svizzera può fornire (pur non essendo tenuta a farlo) in concorrenza con gli operatori privati

<sup>1</sup> Qui di seguito si parlerà di «servizio universale», termine corrente usato nella legislazione postale.

<sup>2</sup> Legge sulle poste del 30.04.1997 (RS 783.0); [www.postreg.admin.ch/PostReg/Normativa](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Normativa).

<sup>3</sup> Ordinanza sulle poste del 26.11.2003 (RS 783.01); [www.postreg.admin.ch/PostReg/Normativa](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Normativa).

### ***Servizio universale***

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. Nel 2004 la Posta ha classificato per la prima volta le sue prestazioni in base alle nuove disposizioni legali, suddividendole nelle categorie «servizi riservati» e «servizi non riservati». La PostReg ha verificato la classificazione per conto del DATEC e ha chiesto informazioni supplementari, che la Posta ha fornito. L'attribuzione alle due categorie corrisponde alla prassi adottata finora; non vi sono stati ampliamenti o smantellamenti dell'offerta. Su proposta della PostReg, il DATEC ha approvato l'elenco delle prestazioni<sup>4</sup> previsto dall'ordinanza sulle poste. È stato così possibile determinare per la prima volta in modo trasparente quali prestazioni rientrano nel servizio universale. Senza questa trasparenza non sarebbe possibile esporre e comprovare i costi del servizio universale. La Posta Svizzera è obbligata a comunicare alla PostReg le modifiche che intende apportare al servizio universale. Tali modifiche sono possibili unicamente previa approvazione da parte del DATEC.

### ***Un servizio universale ampio***

La legislazione svizzera definisce in modo ampio il servizio universale. Rispetto agli altri paesi europei, il servizio universale svizzero è più esteso. Nella posta-pacchi, ad esempio, le prestazioni che la Posta Svizzera è tenuta a fornire superano i requisiti minimi fissati dalle direttive europee<sup>5</sup>.

Le differenze più evidenti riguardano il traffico dei pagamenti e sono imputabili ad un approccio diverso. L'UE parte dal presupposto che il mercato è in grado di autoregolarsi e di fornire sufficienti prestazioni del traffico dei pagamenti; la Svizzera, invece, ritiene necessaria una regolamentazione statale ed è pertanto l'unico paese<sup>6</sup> a integrare nel servizio universale determinate prestazioni del traffico dei pagamenti (versamento, pagamento e girata). All'interno dell'Unione europea, infatti, né i requisiti minimi delle direttive comunitarie né le normative degli Stati membri includono tali prestazioni nel servizio universale. Anzi; in alcuni casi (Belgio e Francia) lo Stato conferisce mandati di prestazione specifici per il traffico dei pagamenti, separati dal servizio universale.

### ***Servizi liberi***

I servizi liberi contemplano le prestazioni che esulano dal servizio universale e che la Posta Svizzera non è tenuta a fornire. In allegato sono riportati i servizi liberi più importanti.

<sup>4</sup> Elenco delle prestazioni conformemente all'art. 42 cpv. 1 lett. g dell'ordinanza sulle poste; allegato 6.2 del presente rapporto.

<sup>5</sup> Direttive 97/67/CE del 15.12.1997 e 2002/39/CE del 10.06.2002; [www.postreg.admin.ch/Documentazione/Link/Servizi postali: homepage dell'UE](http://www.postreg.admin.ch/Documentazione/Link/Servizi%20postali%20-%20homepage%20dell'UE).

<sup>6</sup> Anche in Spagna, dove però le prestazioni sono meno estese rispetto alla Svizzera.

## 2.2. Il mandato infrastrutturale nel servizio universale

### *Rete capillare di uffici postali*

Per usufruire delle prestazioni della Posta Svizzera occorre la necessaria infrastruttura, il cui elemento portante è rappresentato dalla rete capillare di uffici postali. In passato, spettava esclusivamente alla Posta definire la rete postale. Dal 1° gennaio 2004, la legislazione è stata inasprita e prevede l'obbligo esplicito per l'azienda di gestire una rete di uffici postali su tutto il territorio nazionale.

Per ogni regione di pianificazione, la Posta Svizzera deve gestire almeno un ufficio postale che fornisca tutte le prestazioni del servizio universale. Questa disposizione mira soprattutto a tutelare le piccole regioni periferiche. Sono considerati «uffici postali» gli uffici postali propriamente detti, le filiali, gli uffici postali mobili e le agenzie gestite da terzi. Il servizio a domicilio<sup>7</sup> è autorizzato in alternativa ad un ufficio postale se nella regione viene mantenuto un ufficio postale che fornisce le prestazioni del servizio universale.

La Posta Svizzera deve garantire l'accesso alle prestazioni del servizio universale a tutti i gruppi della popolazione e in tutte le regioni del Paese, con uffici postali situati a distanza ragionevole. La distanza è considerata ragionevole se almeno il 90 % della popolazione può raggiungere l'ufficio postale più vicino in media entro 20 minuti<sup>8</sup>, a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici. La Posta è tenuta a rilevare e a fornire alla PostReg i dati relativi all'accessibilità.

Dal 1° gennaio 2004 la legislazione postale stabilisce chiaramente la procedura che la Posta Svizzera deve seguire in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio postale. A tal fine, il Capo del DATEC ha istituito il 28 aprile 2004 la commissione indipendente «Uffici postali», alla quale si possono rivolgere in caso di controversie le autorità comunali direttamente interessate.

Se paragonata all'Europa dei 15, la Svizzera è il quinto paese ad emanare prescrizioni relative alla rete di uffici postali. Il grado di precisione della regolamentazione svizzera supera tuttavia quello delle direttive europee<sup>9</sup>. Queste ultime prevedono unicamente, per di più in termini generici, che la densità dei punti di contatto e di accesso debba tener conto delle esigenze degli utenti.

### *Recapito*

Il recapito efficiente e affidabile è un elemento importante di un servizio postale universale di qualità. Il legislatore ha pertanto fissato una serie di requisiti che la Posta Svizzera deve soddisfare: recapito di invii postali di regola tutti i giorni feriali, al minimo, tuttavia, durante cinque giorni alla settimana. I giornali e periodici in abbonamento vanno recapitati tutti i giorni feriali. In linea di massima, il recapito a domicilio (privato o professionale) è garantito negli agglomerati abitati tutto l'anno in base all'indirizzo indicato

<sup>7</sup> Le prestazioni del servizio universale a domicilio sono fornite dal personale di recapito.

<sup>8</sup> Nel caso del servizio a domicilio entro 30 minuti.

<sup>9</sup> WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, pag. 38.

sull'invio. Sono possibili deroghe a questo principio o restrizioni alla frequenza del recapito.

La legislazione svizzera soddisfa i requisiti minimi delle direttive UE, che prevedono la possibilità di limitare il recapito nella misura in cui l'autorità di regolazione nazionale riconosce l'esistenza di circostanze particolari o nel caso di condizioni geografiche eccezionali.

## 2.3. Qualità del servizio universale

### *Monitoraggio da parte della PostReg*

Uno dei compiti fondamentali dell'autorità di regolazione è di sorvegliare la qualità del servizio universale e garantire una verifica indipendente. Per concretizzare questo compito, nel 2004 la PostReg ha elaborato e pubblicato un programma di verifica indipendente della qualità<sup>10</sup> che fissa per la prima volta, in modo sistematico e completo, le esigenze da applicare alla verifica annuale indipendente. I piani di verifica della Posta Svizzera devono soddisfare i criteri riconosciuti dal programma e i rilevamenti devono essere svolti da servizi specializzati indipendenti. PostReg controlla l'adempimento delle esigenze per ogni piano di verifica. Diversamente dalla normativa di altri paesi europei, la legislazione postale svizzera non prevede per l'autorità di regolazione la possibilità di effettuare misurazioni della qualità.

### *Qualità delle prestazioni del servizio universale*

Conformemente alla legislazione postale, la Posta Svizzera deve fornire prestazioni del servizio universale di buona qualità. Il Consiglio federale, proprietario della Posta Svizzera, ha sì definito obiettivi strategici<sup>11</sup> e indicatori qualitativi, ma non ha ancora fissato obiettivi qualitativi propriamente detti. La Posta Svizzera, tuttavia, procede da anni a misurazioni della qualità<sup>12</sup>, analogamente ad altri operatori postali esteri. Sono quindi disponibili indicatori e valori empirici, ma mancano obiettivi chiaramente definiti. Il programma di verifica della qualità PostReg prevede che i piani di verifica dei servizi indipendenti siano approvati e controllati. La PostReg ha verificato le misurazioni condotte e ha constatato che soddisfano essenzialmente i requisiti di indipendenza fissati dal programma di verifica. Per motivi di capacità, la PostReg non ha ancora avviato accertamenti per appurare se occorrono informazioni supplementari in merito.

Il tempo di consegna degli invii è un indicatore internazionalmente riconosciuto per valutare la qualità delle prestazioni postali. Per «tempo di consegna» s'intende il tempo necessario al trasporto di un invio postale dal luogo d'impostazione al luogo di recapito. Nel 2004 il 97,4 % delle lettere della posta A e B inviate in Svizzera è stato trasportato nei tempi previsti. Tuttavia, per le lettere della posta B si è registrato un peggioramento rispetto all'anno precedente (98,2 %). In termini assoluti ciò significa che nel 2004 sono state consegnate in ritardo 93 000 lettere della posta ordinaria (B) al giorno, contro le 65 000 del 2003. Ciò corrisponde ad un aumento giornaliero di 28 000 invii.

<sup>10</sup> Programma di verifica indipendente della qualità, [www.postreg.admin.ch/Mercato postale/Qualità](http://www.postreg.admin.ch/Mercato%20postale/Qualità).

<sup>11</sup> Obiettivi strategici 2002-2005 per la Posta, [www.postreg.admin.ch/Mercato postale/Qualità](http://www.postreg.admin.ch/Mercato%20postale/Qualità).

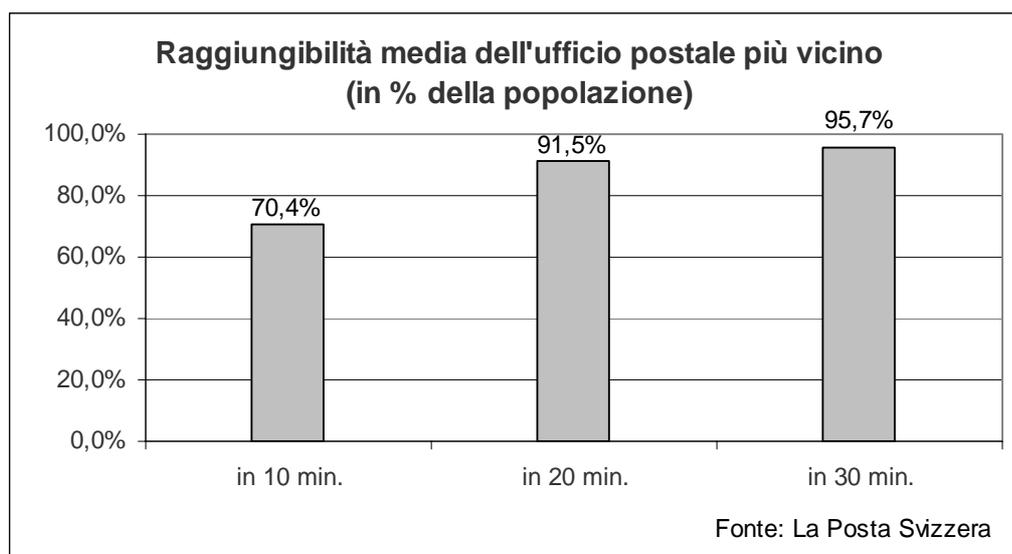
<sup>12</sup> I piani di verifica devono per quanto possibile basarsi su standard internazionali.

Anche nel settore della posta-pacchi prioritaria si sono osservati peggioramenti rispetto all'anno precedente (95,8 % contro il 97,3 %), mentre nella posta-pacchi ordinaria (Economy) i valori si sono mantenuti ai livelli dell'anno precedente. È invece migliorata la qualità del recapito delle lettere provenienti dall'estero: il 95,4 % degli invii della posta A sono stati consegnati il giorno successivo all'impostazione, contro il 94,3 % nel 2003.

Riassumendo, si può concludere che la Posta Svizzera fornisce prestazioni di qualità, come conferma del resto la posizione che la Svizzera occupa da anni ai vertici della classifica internazionale dei tempi di consegna. Occorre comunque rilevare che, vista l'assenza di norme uniformi, è difficile fare un confronto internazionale tra i tempi di consegna del traffico postale nazionale. L'autorità di regolazione seguirà l'evoluzione della qualità in particolare per gli invii della posta-lettere ordinaria (B), importante sia per la clientela privata sia per quella commerciale.

#### **Qualità dell'accesso al servizio universale**

Il Consiglio federale ha concretizzato la disposizione sancita dalla legislazione postale secondo cui le prestazioni del servizio universale devono essere raggiungibili a tutti i gruppi della popolazione, in tutte le regioni e a una distanza adeguata. La distanza è adeguata se il 90 % della popolazione può accedere alle prestazioni del servizio universale entro 20 minuti in media, a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici. La PostReg, incaricata di verificare l'osservanza di questa prescrizione, ha fissato nel programma di verifica della qualità una serie di requisiti dettagliati per la Posta Svizzera, che riguardano sia le modalità di verifica sia le misurazioni propriamente dette. Per soddisfare questi requisiti, la Posta Svizzera ha incaricato il Politecnico federale di Losanna di verificare e certificare il suo programma di misurazione. Il certificato attesta che il piano e la metodologia di misurazione soddisfano pienamente le esigenze fissate dall'ordinanza sulle poste e dal programma di verifica di PostReg. Per il 2004, i controlli a campione condotti dalla Posta Svizzera hanno evidenziato i seguenti risultati:



Il valore target del 90 % fissato dal Consiglio federale è stato superato, visto che il 91,5 % della popolazione può accedere entro 20 minuti in media alle prestazioni del servizio universale. In realtà, il valore effettivo è superiore, in quanto le prove a campione sono state effettuate in modo che i risultati fossero sfavorevoli alla Posta Svizzera. La PostReg auspica che nel 2005 la raggiungibilità venga rilevata a tappeto e non solo con controlli a campione. Questo, d'altronde, è quanto raccomanda anche l'organismo di certificazione.

Nel confronto internazionale, la misurazione della raggiungibilità in minuti dell'ufficio postale più vicino è unica nel suo genere. Altri paesi che hanno fissato regole per l'accesso al servizio universale misurano unicamente la distanza media in km fino all'ufficio postale più vicino e/o il numero di abitanti per ufficio postale. In base ai dati più recenti dell'UPU<sup>13</sup> (2003) la Svizzera figura al primo posto rispetto ai paesi dell'UE-15<sup>14</sup> per quanto concerne la densità della rete postale. Mentre in Svizzera vi è in media un ufficio postale ogni 15,17 km<sup>2</sup>; in Gran Bretagna ve n'è uno ogni 15,31 km<sup>2</sup>; in Belgio uno ogni 23,47 km<sup>2</sup>, in Germania uno ogni 26,42 km<sup>2</sup>, in Francia uno ogni 32,46 km<sup>2</sup>, in Austria uno ogni 41,78 km<sup>2</sup> e in Irlanda uno ogni 42,38 km<sup>2</sup>.

Negli ultimi anni la Posta Svizzera ha ristrutturato profondamente la rete di uffici postali. Tra il 2002 e il 2004 il loro numero è sceso da 2921 a 2585. Contemporaneamente, le soluzioni di servizio a domicilio sono salite a 900 e sono state create 89 agenzie che forniscono prestazioni postali. Inoltre, in 9 uffici la Posta non offre più prestazioni finanziarie del servizio universale – una possibilità che è peraltro prevista dall'ordinanza sulle poste.

Anche nei paesi dell'UE-25 sono in atto profondi cambiamenti nella densità e nella struttura delle reti postali<sup>15</sup>. Molti paesi hanno ridotto il numero di uffici postali gestiti con personale proprio. Non sempre è stato possibile compensare questo calo ricorrendo in misura sempre maggiore alle agenzie gestite da terzi. In 20 paesi dell'UE-25 le imprese postali si avvalgono di agenzie, il cui numero, in alcuni casi, supera nettamente quello degli uffici postali classici (ad esempio in Gran Bretagna, in Olanda, in Irlanda, in Portogallo e in Svezia). La Svizzera, invece, spicca per il numero esiguo di agenzie. Uno degli ostacoli alla maggiore diffusione di questa soluzione, che offre ai clienti orari d'apertura più lunghi ed è peraltro più consona alle loro esigenze, sembra essere il fatto che il servizio universale contempli determinate prestazioni del traffico dei pagamenti. Questo implica una serie di requisiti che le agenzie gestite da terzi non sono in grado di adempiere.

### **Qualità del recapito**

Nel 2004 la Posta Svizzera ha effettuato per la prima volta un rilevamento della qualità del recapito e ha comunicato i dati alla PostReg. 2577 nuclei familiari sui 1 598 440 complessivi sono stati serviti con recapito limitato, il che corrisponde appena allo 0,16 %. Secondo i dati della Posta Svizzera, in 2020 casi il recapito limitato è avvenuto almeno una volta alla settimana. Anche altri dieci paesi dell'UE-25 si avvalgono di questa

<sup>13</sup> UPU, Statistique des services postaux, Berna, 2004; per maggiori informazioni sull'UPU cfr. cap. 4.5 del presente rapporto.

<sup>14</sup> Esclusa la Svezia, che non ha fornito dati.

<sup>15</sup> WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, pag. 167.

possibilità, ad esempio la Danimarca, la Finlandia, la Gran Bretagna e la Spagna. Nella maggior parte di questi paesi la quota di popolazione toccata dalla distribuzione limitata degli invii è nettamente inferiore all'1 %<sup>16</sup>. Tenuto conto della quota di nuclei familiari con recapito limitato nettamente al di sotto dell'1 %, la PostReg giudica la qualità del recapito in Svizzera ottima.

### **Soddisfazione della clientela**

Il programma di verifica della qualità definito dalla PostReg prevede per la Posta l'obbligo di rilevare annualmente il grado di soddisfazione della clientela, oltre che fattori oggettivi. La Posta effettua vari rilevamenti<sup>17</sup>: misura ad esempio il grado di soddisfazione della clientela commerciale per quanto riguarda le prestazioni della posta-lettere e della posta-pacchi o la soddisfazione dei clienti privati e commerciali per quanto riguarda gli uffici postali. La PostReg ha esaminato anche queste misurazioni e ha concluso che sono state effettuate da istituti indipendenti conformemente alle direttive contenute nel programma di verifica della qualità. L'autorità, che avanza semmai qualche riserva sul metodo utilizzato per la ponderazione delle singole domande, procederà ad un esame approfondito e, se necessario, chiederà alla Posta di adottare i necessari provvedimenti.

Dalla valutazione dei dati emerge che nel 2004 il grado di soddisfazione della clientela commerciale è migliorato in tutti i comparti, mentre quello della clientela privata è sceso leggermente. Nel complesso, però, la clientela commerciale era meno soddisfatta di quella privata. Gli aspetti più criticati sono stati il rapporto prezzo/qualità delle prestazioni e la gestione dei problemi. Per quest'ultimo punto la Posta Svizzera ha già reagito lanciando il piano «Call-Center Servizio clienti».

## **2.4. Tariffe del servizio universale**

La legge sulle poste prevede che le prestazioni del servizio universale debbano essere fornite a prezzi equi. Definire il concetto di «prezzo equo» è un compito arduo. In primo luogo si tratta di fissare regole di base per la ripartizione dei costi interni della Posta Svizzera, allo scopo di evitare che singoli prezzi vengano ridotti o aumentati in modo ingiustificato, imputando ad esempio i costi di un prodotto a un altro senza una giustificazione oggettiva.

La determinazione delle tariffe dipende anche da un altro fattore e cioè se si tratta di invii del settore riservato o non riservato. Poiché nel settore riservato (monopolio) non c'è concorrenza, le tariffe della posta-lettere devono essere approvate dal DATEC. La PostReg ha il compito di esaminare in via preliminare le richieste di aumento delle tariffe. Nell'osservare l'andamento tariffario, presta particolare attenzione a questo segmento, in quanto è quello che attesta i maggiori volumi di traffico.

Per valutare se i prezzi di monopolio sono effettivamente equi è opportuno confrontare la posta-lettere in Svizzera con quella degli altri paesi europei. Il confronto è tuttavia o-

<sup>16</sup> WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, pag. 37.

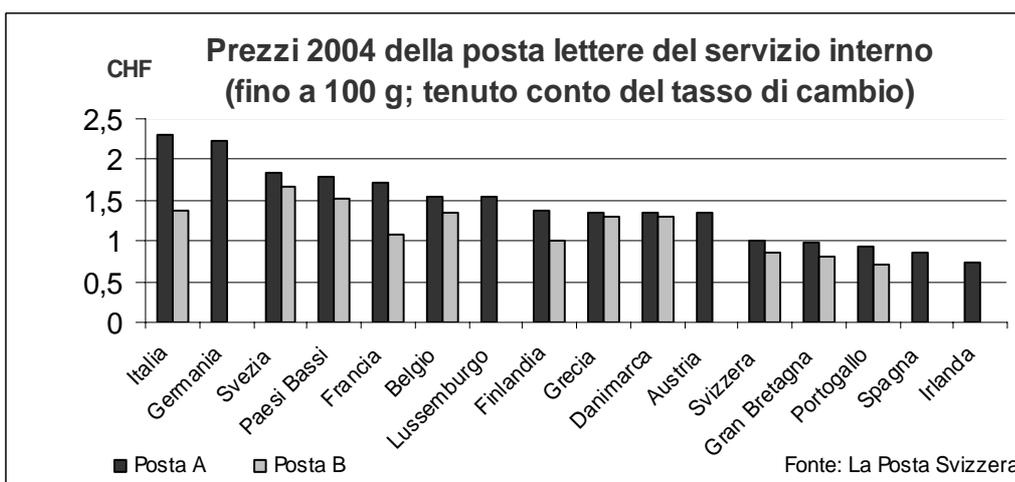
<sup>17</sup> Per consultare i risultati cfr. Relazione semestrale di bilancio 2004 della Posta Svizzera; [www.post.ch/it/uk\\_halfjahresbericht\\_2004](http://www.post.ch/it/uk_halfjahresbericht_2004).

stacolato dal fatto che i paesi europei applicano categorie di peso e di prezzo diverse per la posta-lettere (20, 50 e 100 g), mentre la Posta Svizzera ne prevede una sola (fino a 100 g). A fini comparativi sono state esaminate le tariffe applicate all'invio di lettere di 20, 50 e 100 g. Per ragioni di semplicità, il confronto si limita ai prezzi delle lettere A e B del servizio interno fino a 20 o fino a 100 g.

Nel caso delle lettere della posta A e B fino a 20 g si constata che i prezzi della Posta Svizzera (tenuto conto del tasso di cambio<sup>18</sup>) sono superiori a quelli praticati in Europa<sup>19 20</sup>.



Il confronto con gli altri paesi europei è più favorevole alla Svizzera se si considera il segmento della posta-lettere A e B nazionale della categoria di peso 50 e 100 g. Nella categoria fino a 100 g la Svizzera figura globalmente nel primo terzo e rientra quindi tra gli operatori più convenienti.



<sup>18</sup> In questo caso si impiega il metodo del tasso di cambio in quanto quello del potere d'acquisto non è adatto al confronto dei prezzi di singoli prodotti.

<sup>19</sup> Relazione 2004, La Posta Svizzera, Berna 2005, pag. 18.

<sup>20</sup> Va inoltre rilevato che i prezzi in Finlandia e in Svezia comprendono l'IVA, mentre negli altri paesi no.

Riassumendo, la PostReg constata che nel confronto internazionale le tariffe applicate dalla Posta Svizzera per la posta-lettere A e B del peso di 20 g sono elevate, che questo segmento attesta i maggiori volumi e che nel 2004 si è osservato un peggioramento della qualità nei tempi di recapito a fronte di forti rincari (11 % per la posta A e 21 % per la posta B).

## **2.5. Finanziamento del servizio universale, rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale**

### ***Finanziamento del servizio universale***

Nel quadro della panoramica sull'evoluzione del settore postale il Consiglio federale e il Parlamento hanno elaborato una strategia per il finanziamento del servizio universale capillare<sup>21</sup>. La Posta Svizzera deve finanziare il servizio universale con gli introiti dei servizi riservati e dei servizi liberi. Inoltre, deve fornire le prestazioni a prezzi contenuti ed esaurire tutte le possibilità di razionalizzazione. Se la Posta dovesse provare di non riuscire a coprire interamente i costi del servizio universale, il Consiglio federale potrà decidere di assoggettare gli operatori concessionari concorrenti al pagamento di una tassa.

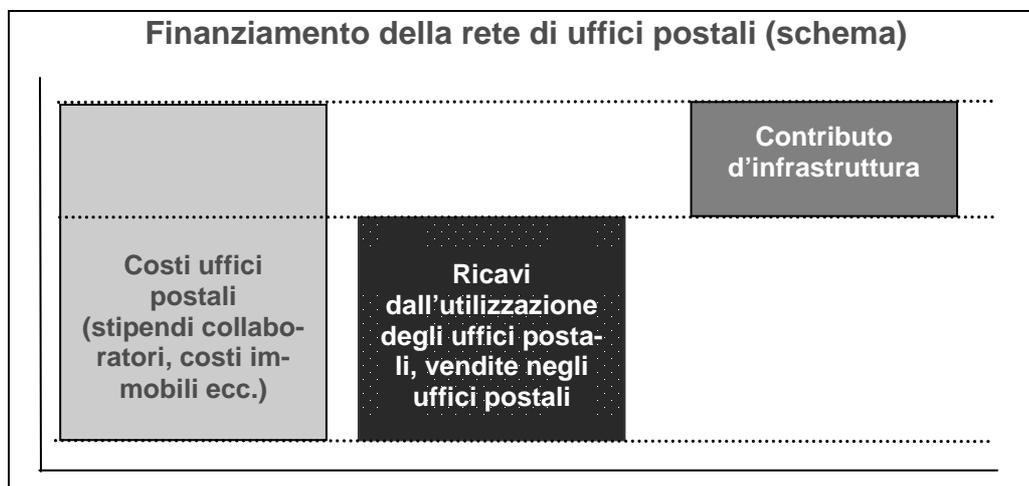
Ad eccezione delle sovvenzioni per il traffico autopostale e per la promozione della stampa, la Posta non riceve indennità statali dirette. L'azienda dispone tuttavia di un capitale di dotazione senza interessi, pari a 1,3 miliardi di franchi. Sempre per quanto riguarda il servizio universale, la Posta beneficia, contrariamente agli operatori concorrenti soggetti a concessione, di agevolazioni fiscali, deroghe al divieto di circolazione domenicale e notturno e agevolazioni a livello doganale. Questi privilegi trovano giustificazione nel mandato di fornitura del servizio universale affidatole.

### ***Finanziamento della rete di uffici postali***

In seno alla Posta la gestione della rete di uffici postali è di competenza dell'unità «Rete postale e vendita». Per l'utilizzazione degli uffici postali, le unità aziendali che gestiscono i prodotti pagano prezzi di trasferimento interni in funzione delle transazioni. Per ogni versamento o impostazione di pacchi allo sportello vengono accreditati all'unità «Rete postale e vendita» i ricavi corrispondenti. Se la somma dei ricavi non copre i costi del settore, viene riscosso un contributo d'infrastruttura<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> Panoramica sull'evoluzione del settore postale in Svizzera del 22.05.2002 (FF 2002 4497, pag. 4513); [www.postreg.admin.ch/PostReg/Normativa](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Normativa)

<sup>22</sup> Talvolta chiamato erroneamente «costi non coperti»; non vi sono tuttavia costi scoperti in quanto, secondo la strategia attuale, essi sono coperti dal monopolio della posta-lettere.



Come si evince dalla panoramica sull'evoluzione del settore postale, il contributo d'infrastruttura viene coperto dai ricavi del monopolio. Dal 2004 il monopolio comprende unicamente le lettere indirizzate, i cui prezzi devono coprire i costi che generano in virtù della legislazione postale. Poiché i costi dell'unità aziendale «Rete postale e vendita» sono coperti solo dopo il versamento del contributo d'infrastruttura, i prezzi della posta lettere A e B dipendono direttamente dall'ammontare di questo contributo. Ne consegue che la redditività della rete postale ha un influsso diretto sulle tariffe della posta-lettere e che tariffe comparativamente alte nel settore della posta-lettere possono essere ascrivibili al sovradimensionamento della rete postale. Nel 2004 la PostReg ha emanato precise disposizioni sui principi da applicare ai prezzi di trasferimento che le unità aziendali della Posta devono versare all'unità «Rete postale e vendita». Queste regole sono contenute nella direttiva sull'esposizione dei costi del servizio universale<sup>23</sup>.

Nessun paese dell'UE prevede il principio di un contributo d'infrastruttura a copertura delle perdite subite dalla rete postale<sup>24</sup>. Nell'UE, infatti, i costi complessivi della rete sono generalmente imputati a tutti i settori delle aziende postali. Il vantaggio della soluzione europea è che, in linea di massima, tutti i settori sono interessati nella stessa misura a disporre di una rete postale redditizia e non solo il settore che deve versare il contributo d'infrastruttura.

### ***Requisiti per l'esposizione dei costi del servizio universale***

Conformemente al proprio mandato e al fine di attuare la legislazione postale dal punto di vista tecnico, nel 2004 la PostReg ha emanato una direttiva sull'esposizione dei costi del servizio universale. La direttiva prevede l'obbligo per la Posta Svizzera di tenere una contabilità dei costi totali orientata ai processi, che permetta di esporre i costi e i ricavi effettivi delle prestazioni. Queste ultime devono poter essere attribuite al servizio universale o ai servizi riservati in base a criteri oggettivi. Si intende garantire che i dati finanziari elaborati conformemente ai requisiti possano essere verificati da un ufficio di revisione esterno indipendente. La direttiva tiene inoltre conto delle critiche espresse a

<sup>23</sup> Testo della direttiva al link [www.postreg.admin.ch/Mercato postale/Costi del servizio universale](http://www.postreg.admin.ch/Mercato%20postale/Costi%20del%20servizio%20universale).

<sup>24</sup> Solo la Deutsche Post AG ha adottato una procedura simile a quella della Posta Svizzera.

più riprese dal Sorvegliante dei prezzi in merito alle richieste di aumento delle tariffe presentate dalla Posta Svizzera<sup>25</sup>.

I requisiti fissati dalla direttiva si allineano alle regole applicate in altri paesi europei e corrispondono ampiamente alle raccomandazioni in materia emanate dal Comitato europeo della regolamentazione postale (CERP)<sup>26</sup>.

### **Relazione della Posta Svizzera**

La legislazione postale obbliga la Posta Svizzera a sottoporre ogni anno alla PostReg i risultati del servizio universale e altri dati finanziari, rispettando le disposizioni legali e i requisiti fissati dalla direttiva per il calcolo e l'esposizione.

Sempre in base alla legislazione postale, i servizi liberi non possono essere sovvenzionati dai proventi del servizio universale. Il rapporto 2004 fornito dalla Posta Svizzera comprova che il divieto di sovvenzionamento trasversale è stato rispettato. Dato che la prova è fornita sotto forma di conferma generica conformemente ai requisiti legali, non viene presentata una prova per ogni singola prestazione. La Posta Svizzera è tuttavia tenuta a fornire una prova specifica nel caso singolo, segnatamente a seguito della denuncia di un concorrente.

### **Risultato della verifica indipendente della KPMG Fides Peat**

L'esposizione dei costi del servizio universale dev'essere controllata e validata ogni anno da un ufficio di revisione esterno. L'autorità di regolazione ha affidato la verifica alla società KPMG Fides Peat, che si occupa anche della revisione dei conti del gruppo. Si è optato per questa soluzione a causa della complessa struttura della Posta, al fine di evitare tempi eccessivi per l'acquisizione delle competenze necessarie. La KPMG Fides Peat ha definito le procedure di verifica in modo da adempiere i requisiti di indipendenza nonostante il doppio mandato affidatole. Per queste ragioni, nel 2004 non è stato possibile procedere ad una verifica contabile con giudizio di assurance. La PostReg e la società di revisione hanno pertanto convenuto procedure di verifica specifiche conformi all'ordinanza sulle poste<sup>27</sup>. Il rapporto 2004 della KPMG Fides Peat non formula un giudizio di assurance: questo sarà fornito per il prossimo esercizio.

I controlli effettuati dalla KPMG Fides Peat hanno evidenziato le seguenti irregolarità:

- Al servizio universale vengono imputati ammortamenti e interessi calcolati che non sussistono realmente. Quest'approccio discordante comporta costi supplementari.
- Gli utili dell'unità «Immobili e Tesoreria» della Posta Svizzera<sup>28</sup> non vengono accreditati proporzionalmente al servizio universale.
- Attraverso il prezzo di trasferimento interno, ExpressPost si assume, oltre ai costi variabili, anche una quota dei costi fissi dell'unità PostMail. La differenza tra i prezzi di trasferimento e i costi completi non è computata a ExpressPost, ma è coperta da PostMail.

<sup>25</sup> Sorvegliante dei prezzi, Rapporto annuale 2003, Berna, 2004, pag. 1091 segg.; [www.monsieur-prix.admin.ch](http://www.monsieur-prix.admin.ch).

<sup>26</sup> Per maggiori informazioni sui compiti e la posizione del Comitato, cfr. cap. 4.5. del presente rapporto.

<sup>27</sup> Le modalità di verifica si sono basate sullo standard svizzero 920; la verifica certificata corrisponde allo standard 800.

<sup>28</sup> La tesoreria del gruppo amministra i fondi della Posta Svizzera.

Nel rapporto di verifica dell'esposizione in base ai principi di revisione statuiti, la KPMG Fides Peat conclude che l'esposizione dei costi 2004 della Posta Svizzera non soddisfa tutti i requisiti fissati dalla direttiva.

Per quanto riguarda il settore «Prodotti di terzi» dell'unità «Rete postale e vendita», l'ufficio di revisione ha verificato l'osservanza del divieto di sovvenzionamento trasversale in modo globale, ovvero in base ai dati disponibili, e ha concluso che in questo settore non sussistono casi di questo genere<sup>29</sup>. La KPMG Fides Peat evidenzia inoltre di non aver ricevuto il rapporto della Posta Svizzera destinato alla PostReg alla data convenuta e che per questo motivo non ha potuto verificare l'osservanza di determinate disposizioni fondamentali. La società di revisione afferma infine che se avesse dovuto presentare un rapporto con giudizio di assurance avrebbe probabilmente rilevato altre fattispecie e ne avrebbe informato l'autorità di regolazione .

### ***Risultato del servizio universale e valutazione della PostReg***

Nel servizio universale la Posta Svizzera ha ottenuto, secondo il rendiconto 2004, un utile pari a 522 milioni di franchi (dopo la deduzione del contributo d'infrastruttura di 374 milioni di franchi, coperti dal monopolio). Se si considerano le divergenze constatate dall'ufficio di revisione indipendente, si ottiene un utile di 776 milioni di franchi. In ogni caso, quindi, per la Posta Svizzera il servizio universale rappresenta il «core business» e l'obbligo di fornirlo un elemento vitale. Se si tiene conto delle divergenze rilevate dai revisori, il monopolio della posta-lettere fa segnare un utile di 335 milioni di franchi, mentre quello dei servizi non riservati si fissa a 441 milioni. Tutti i settori del servizio universale sono redditizi. Le prestazioni del traffico dei pagamenti che rientrano nel servizio universale (settore non riservato)<sup>30</sup> contribuiscono per oltre il 90 % al risultato dell'unità Postfinance che ammonta, secondo il rapporto finanziario, a 287 milioni di franchi. La Posta Svizzera<sup>31</sup> fa osservare giustamente che fornire un servizio universale al passo con i tempi è senz'altro più redditizio che investire in nuovi settori d'attività.

Dal canto suo, l'autorità di regolazione si rammarica del fatto che la Posta Svizzera abbia deciso di non rispettare le esigenze legali relative all'esposizione dei costi del servizio universale in alcuni punti essenziali ed esige che in futuro i requisiti legali vengano applicati correttamente<sup>32</sup>. D'altra parte, mostra comprensione per il fatto che la complessa struttura aziendale impone ulteriori sforzi per sviluppare e migliorare la contabilità<sup>33</sup>. Già durante gli accertamenti condotti nell'anno considerato, è emerso che la Posta Svizzera non era in grado di rispettare tutti i requisiti. Nel rapporto destinato alla PostReg mancano in particolare i dati sui prezzi di trasferimento interni e i criteri di ripartizione nella forma richiesta dall'ordinanza sulle poste<sup>34</sup> e l'indicazione della quota del contributo d'infrastruttura (pari a 374 milioni di franchi) imputabile al recapito. Pertanto non è stato appurato né tantomeno è stato possibile controllare se la Posta Svizzera ha rispettato i requisiti applicabili ai prezzi di trasferimento e i criteri di ripartizione. Ri-

<sup>29</sup> Ai sensi dell'art. 18 cpv. 1 dell'ordinanza sulle poste.

<sup>30</sup> Unicamente versamenti, pagamenti e girate.

<sup>31</sup> La Posta Svizzera, Relazione 2004, Berna, 2005, pag. 12.

<sup>32</sup> PostReg non può disporre sanzioni legali contro la Posta Svizzera.

<sup>33</sup> La Posta Svizzera, Relazione 2004, Berna, 2005, pag. 7.

<sup>34</sup> Art. 42 cpv. 1 lett. h ordinanza sulle poste del 26.11.2003 (RS 783.01).

mane quindi da chiarire se il risultato ottenuto nel settore del servizio universale superi addirittura quello rilevato dalla società di revisione (776 milioni di franchi).

La PostReg invita la Posta Svizzera ad intraprendere tutti gli sforzi necessari a fornire i dati relativi all'esercizio 2005 in modo completo e nella forma richiesta, invitandola in particolare ad ottimizzare la contabilità.

Con il suo comportamento, la Posta Svizzera potrebbe invalidare il piano di finanziamento elaborato dal Consiglio federale e dal Parlamento e spostare il peso finanziario sulle finanze federali e gli operatori concorrenti. Il piano prevede la possibilità di riscuotere una tassa dai concessionari per sostenere il servizio finanziario qualora la Posta Svizzera non fosse più in grado di finanziare il servizio universale con i propri mezzi. Tuttavia, fintanto che la Posta Svizzera non rispetta i principi sanciti per legge, la PostReg non può chiedere al DATEC l'introduzione della tassa di concessione, anche se dall'esposizione dei costi risulta che la Posta Svizzera adempie le condizioni. In tal caso il piano di finanziamento prevede che il disavanzo sia coperto dalla Confederazione.

### ***Situazione in Europa***

Le esperienze maturate in Europa mostrano che nei paesi dell'UE gli operatori postali tradizionali sono in grado di finanziare il servizio universale anche se il loro mercato è più liberalizzato di quello svizzero. Ciò vale anche per la Finlandia e la Svezia, i cui mercati postali sono da tempo completamente aperti alla concorrenza. Alcuni paesi dell'UE-15 come la Germania, il Portogallo e la Spagna<sup>35</sup> prevedono, alla stregua della Svizzera, la possibilità di riscuotere una tassa di concessione<sup>36</sup>. Nessuno di questi paesi l'ha fatto, in quanto finora non se n'è presentata la necessità.

Con un margine di utile pari all'11,4 %, la Posta Svizzera afferma di essere al secondo posto – insieme ad altre aziende – della classifica internazionale dietro alla Fedex. Dal canto suo, la Commissione UE<sup>37</sup> associa i margini di profitto tuttora elevati fatti segnare dai fornitori del servizio universale alla prolungata protezione garantita agli operatori storici, che ha ostacolato lo sviluppo del mercato postale. Date queste premesse e tenuto conto dell'apertura ancora limitata del mercato elvetico e dei privilegi di cui gode la Posta Svizzera – oltre all'elevato limite di monopolio – non sorprende affatto che la situazione finanziaria del servizio universale svizzero sia eccellente.

## **2.6. Commissione «Uffici postali»**

### ***Compiti e composizione***

Il 28 aprile 2004 il Capo del DATEC ha istituito la commissione extraparlamentare «Uffici postali» e ha incaricato la PostReg di gestirne la segreteria. La commissione verifica, su richiesta dei comuni, che la Posta abbia rispettato le condizioni legali nella deci-

<sup>35</sup> La direttiva europea permette la creazione di un fondo di compensazione qualora gli obblighi del servizio universale costituiscano un onere finanziario sproporzionato per i fornitori.

<sup>36</sup> Stando alle informazioni ottenute, in Italia esiste un fondo di compensazione. Non vi sono tuttavia informazioni ufficiali sulla struttura e il finanziamento del fondo.

<sup>37</sup> Commissione delle Comunità Europee, Relazione della Commissione al Consiglio e al Parlamento europeo relativa all'applicazione della direttiva postale, Bruxelles, 2005, pag. 5.

sione di chiudere o trasferire un ufficio postale ed emana una raccomandazione. La decisione definitiva compete alla Posta, che però deve motivare decisioni divergenti. La commissione non pubblica un rapporto d'attività proprio; la sua attività è descritta nel rapporto della PostReg.

La commissione si compone di esperti di vari orizzonti. Nel nominare i suoi membri si è tenuto conto dell'esigenza di coprire tutti gli aspetti del servizio universale, rinunciando ad una rappresentanza diretta dei vari interessi in gioco. I membri della commissione sono: Thomas Wallner (presidente, ex Consigliere di Stato/SO, ex Presidente della Conferenza dei direttori cantonali dell'economia), Philippe Biéler (Vicepresidente a.i, ex Consigliere di Stato/VD), Arnoldo Coduri (Vicepresidente, Direttore della Divisione dell'economia del Cantone Ticino), Peter Everts (ex Presidente della delegazione dell'amministrazione Migros/BE), Hanspeter Seiler (ex Presidente del Consiglio nazionale/BE), Milli Wittenwiler (ex Consigliera nazionale, ex Vicepresidente del Gruppo svizzero per le regioni di montagna SAB/SG). Resta vacante il seggio ricoperto da Alexandra Gobet Winiger (deputata al Gran Consiglio del Cantone di Ginevra), deceduta nel settembre 2004.

#### ***Procedura e criteri***

Affinché la commissione possa agire, occorre che siano riunite varie premesse. In primo luogo è necessaria la richiesta d'intervento del comune che si oppone alla decisione della Posta Svizzera di chiudere o trasferire un ufficio postale. La commissione non è legittimata ad agire d'ufficio. Se giungono ad una soluzione di comune accordo, la Posta Svizzera e il comune interessato sottoscrivono un accordo rinunciando all'intervento della commissione. La commissione è competente unicamente per le decisioni che la Posta Svizzera ha adottato dopo il 1° gennaio 2004.

La procedura dinanzi alla commissione non prevede molte formalità. Può interporre ricorso unicamente l'autorità competente ai sensi del regolamento comunale, questo perché si vuole evitare che la commissione debba statuire sulle divergenze di opinione all'interno di un comune. Se il comune ha interposto ricorso, la Posta Svizzera non può intraprendere nessuna ristrutturazione definitiva prima della fine della procedura. La commissione verifica in ogni caso il rispetto delle regole della legislazione postale. Dal profilo procedurale, controlla se la Posta Svizzera ha consultato correttamente l'autorità comunale e se le parti si sono impegnate a sufficienza per raggiungere una soluzione amichevole. Dal punto di vista materiale, la commissione esamina se l'accesso alle prestazioni del servizio universale resta garantito anche dopo l'attuazione della decisione della Posta e se la distanza è adeguata per tutti i gruppi di popolazione. Per valutare correttamente questo punto, si appura se la Posta svizzera ha tenuto debitamente conto delle particolarità regionali.

#### ***Attività salienti nel 2004***

Nel 2004 la commissione è stata adita per 17 casi che sono stati trattati in quattro sedute. In 12 casi, la commissione ha approvato le decisioni della Posta Svizzera; per quattro di essi ha espresso una riserva e ha subordinato l'attuazione della decisione di chiusura o trasferimento ad una serie di condizioni. Tre casi sono stati rinviati per ulteriori accertamenti. In due casi la commissione non è entrata nel merito per motivi formali.

	2004
<b>Decisioni di competenza della commissione</b>	<b>33</b>
<i>di cui</i>	
- accordo tra comune e la Posta Svizzera	6
- termine inutilizzato per l'inoltro del reclamo	10
<b>Casi trattati dalla commissione</b>	<b>17</b>
<i>di cui</i>	
- non entrata in materia	2
- raccomandazione di approvazione	8
- raccomandazione di approvazione con riserva	4
- raccomandazione di rifiuto	0
- rinvio per ulteriori accertamenti	3

Per la commissione «Uffici postali» è importante che la Posta Svizzera dia prova di correttezza nei rapporti con i comuni. Per adempiere le disposizioni dell'ordinanza sulle poste non basta semplicemente consultare le autorità municipali. Occorre anche instaurare un dialogo serio e costruttivo, al fine di cercare con coerenza una soluzione di comune accordo. Considerato il merito, la commissione constata che la Posta applica una procedura accurata, orientata alle soluzioni e spesso dispendiosa. La Posta ha seguito e segue i suggerimenti e le raccomandazioni della commissione, a tutto vantaggio dei rapporti con i comuni, e ha soddisfatto le condizioni poste. La commissione attribuisce molta importanza ad una motivazione trasparente e chiara delle decisioni di chiusura o trasferimento di uffici postali. Non vi sono però ragioni che giustificano il ritardo e la riluttanza della Posta Svizzera a pubblicare i dati relativi alla redditività, visto soprattutto l'obbligo di tutelare il segreto d'affari e di garantire la protezione dei dati cui soggiace la commissione.

La commissione pubblica regolarmente comunicati stampa per informare il pubblico sull'esito delle sedute. A garanzia della trasparenza, le raccomandazioni sono pubblicate nel sito dell'autorità di regolazione per esteso e nelle tre lingue ufficiali<sup>38</sup>.

## 2.7. Approvazione delle tariffe

La Posta Svizzera gode di un monopolio nel settore della posta-lettere indirizzata del servizio interno e di quella in arrivo e viene indennizzata dalla Confederazione per il trasporto di giornali e periodici in abbonamento. Per questo motivo, le tariffe applicate a queste prestazioni devono essere approvate dal DATEC<sup>39</sup>. Ciò vale però solo per i prezzi di listino, dato che la legislazione postale svizzera non prevede un controllo degli sconti concessi ai grandi clienti. La Posta Svizzera è libera di stabilire i prezzi degli altri prodotti, purché rispetti il quadro legale esistente. Tuttavia, i prezzi devono essere fissati secondo principi economici. La PostReg è incaricata di preparare eventuali richieste di approvazione delle tariffe all'attenzione del DATEC. Nell'anno in esame la Posta

<sup>38</sup> [www.postreg.admin.ch/PostReg/Commissione «Uffici postali»](http://www.postreg.admin.ch/PostReg/Commissione%20«Uffici%20postali»).

<sup>39</sup> Il disciplinamento delle tariffe del settore riservato (monopolio) è corrente anche nei paesi dell'UE. In più della metà dei paesi la regolamentazione si estende addirittura all'intero servizio universale.

Svizzera non ha inoltrato alcuna richiesta di adeguamento tariffario per le lettere indirizzate o per i giornali e i periodici in abbonamento.

Nel settore riservato l'ultimo aumento delle tariffe è avvenuto il 1° gennaio 2004. Il prezzo per la categoria di peso e formato minore è passato da 70 a 85 centesimi per la posta B (+21 %) e da 90 centesimi a 1 franco per la posta A (+11 %). Parallelamente, il DATEC ha approvato la richiesta di aumentare le tariffe preferenziali per il trasporto di giornali e periodici in abbonamento, dopo che il Parlamento ha ridotto di 20 milioni di franchi le indennità versate alla Posta Svizzera per la copertura delle tariffe preferenziali applicate al trasporto di giornali e periodici. La stampa regionale e locale è risultata avvantaggiata, essendo stata esclusa dall'aumento tariffario determinato dalla riduzione delle indennità.

## 2.8. Altri avvenimenti di rilievo nel servizio universale

Il 26 settembre 2004, popolo e Cantoni hanno respinto l'iniziativa popolare «Servizi postali per tutti», seguendo le raccomandazioni del Consiglio federale e del Parlamento. L'esito della votazione consolida la strategia del Governo e del Parlamento relativa al mandato d'infrastruttura per il servizio universale e il relativo programma di finanziamento. La Posta Svizzera può quindi continuare ad adeguare la propria offerta all'evoluzione del mercato e ai cambiamenti delle abitudini della clientela, seguendo un approccio responsabile e dialogando con il pubblico e l'economia.

Nel 2004 la Posta Svizzera ha lanciato il progetto Ymago e ha avviato discussioni con i principali gruppi interessati. Il progetto mira a orientare maggiormente la rete degli uffici postali ai nuovi comportamenti e abitudini della clientela e migliorare ulteriormente la redditività. La Posta Svizzera deciderà le prossime tappe nel 2006, sulla base delle esperienze maturate con progetti pilota lanciati dal 2005. In conformità del proprio mandato, la PostReg segue attivamente il progetto e verifica il rispetto delle norme legali. L'autorità ritiene che sia molto importante integrare maggiormente le operazioni postali del servizio universale con altre attività, soprattutto nelle regioni rurali, non da ultimo al fine di mantenere un'offerta postale capillare e rendere più interessanti gli orari d'apertura, spesso limitati.

Il 25 novembre 2004, su iniziativa dei sindacati, l'attività dei centri di distribuzione pacchi della Posta Svizzera è stata sospesa temporaneamente e la fornitura del servizio universale ostacolata. Il conflitto si è risolto rapidamente in via amichevole, senza l'intervento della PostReg.

## 3. Mercato postale

### 3.1. Sistema di concessioni

#### *Basi*

Il 1° gennaio 2004 è stato completamente liberalizzato il mercato dei pacchi. Parallelamente il Consiglio federale ha introdotto un sistema di concessioni per i servizi postali

non riservati<sup>40</sup>, che prevede l'obbligo di concessione per gli operatori privati che conseguono un fatturato annuo di almeno 100 000 franchi con il trasporto di pacchi indirizzati fino a 20 kg e di invii della posta-lettere destinati all'estero. Il sistema prevede inoltre un obbligo di notifica per gli operatori che non raggiungono tale importo. La Posta Svizzera è esonerata dall'obbligo di concessione, dato che i servizi postali non riservati sono parte integrante del servizio universale che è tenuta a fornire. Questo sistema è lo strumento più efficace per controllare la progressiva apertura del mercato. Gli operatori ottengono infatti la concessione solo se garantiscono un servizio qualitativamente ineccepibile, adempiono gli impegni assunti nei confronti dei clienti e dei collaboratori, rispettano le condizioni di lavoro in uso nel settore e provvedono affinché anche i loro subappaltatori le applichino (lotta al dumping sociale).

Prima di inoltrarle al DATEC (autorità responsabile del rilascio delle concessioni), la PostReg esamina le domande di concessione sulla base di una procedura standard, prestando particolare attenzione a che siano soddisfatti i requisiti logistici e finanziari nonché le condizioni di lavoro in uso nel settore. Anche dopo il rilascio della concessione, la PostReg controlla l'osservanza delle prescrizioni nell'ambito dell'annuale rapporto d'attività. L'obbligo di stilare un rapporto vige tanto per le imprese concessionarie quanto per quelle assoggettate all'obbligo di notifica. Qualora rilevasse delle irregolarità, la PostReg può approfondire le verifiche, pronunciare un'ammonizione formale e, in caso di recidiva, chiedere al DATEC di adottare ulteriori provvedimenti che possono tradursi nel ritiro della concessione.

In Svizzera l'obbligo di concessione e di notifica interessa solo una parte del servizio universale, ossia il mercato dei pacchi indirizzati fino a 20 kg e degli invii della posta-lettere destinati all'estero. Ne sono invece esclusi i servizi liberi, il mercato dei giornali indirizzati e i servizi finanziari inclusi nel servizio universale. Per questo motivo, la PostReg non dispone di una base di dati affidabile che consenta di analizzare il mercato svizzero con piena cognizione di causa.

### **Applicazione**

Al fine di individuare potenziali concessionari, la PostReg ha sondato il mercato e contattato tempestivamente le imprese potenzialmente interessate, offrendo loro una documentazione standardizzata per l'inoltro della domanda. Molte ditte hanno approfittato dell'occasione per chiarire subito eventuali dubbi. Questa procedura ha dato legittimità alla PostReg, sebbene gli operatori privati considerino insufficiente l'indipendenza della PostReg. Nel dicembre 2004, su proposta dello stesso organo, il DATEC ha rilasciato le prime tredici concessioni<sup>41</sup> senza riscontrare difficoltà procedurali, grazie alla buona collaborazione che intercorre tra le ditte e la PostReg. Nell'anno in rassegna sono inoltre stati abilitati 18 operatori assoggettati all'obbligo di notifica.

Dai controlli condotti dalla PostReg emerge che le ditte concessionarie rispettano le disposizioni vigenti e le condizioni di lavoro in uso nel settore. In particolare, esse garantiscono un salario minimo annuo di 40 000 franchi lordi ai dipendenti con più di 18 anni d'età, occupati a tempo pieno nella ditta stessa o presso un subappaltatore. Nella

<sup>40</sup> cfr. anche cap. 2.1 del presente rapporto.

<sup>41</sup> Elenco dei concessionari e degli operatori assoggettati all'obbligo di notifica al sito [www.postreg.admin.ch/mercato\\_postale/concessione](http://www.postreg.admin.ch/mercato_postale/concessione).

maggior parte dei casi, versano addirittura uno stipendio nettamente superiore. Buona parte delle imprese offre condizioni più vantaggiose rispetto alle prescrizioni legali anche per quanto concerne le vacanze. In generale, la settimana lavorativa dei collaboratori è di 42-43 ore. Per i conducenti, l'orario lavorativo settimanale può raggiungere in singoli casi 46 ore, ma con uno stipendio superiore o più vacanze. La PostReg constata che l'introduzione e la gestione del sistema di concessioni si ripercuote positivamente soprattutto sulle condizioni di lavoro in uso nel settore. Il fatto che i concessionari debbano garantire l'osservanza di tali obblighi anche da parte dei subappaltatori genera un effetto capillare. Quale prima concessionaria nel settore postale, la DPD (Schweiz) AG si è dotata di un nuovo contratto collettivo di lavoro (CCL) che include anche i subappaltatori; in tal modo ha dimostrato di rispettare le condizioni di lavoro in uso nel settore.

### **Normativa europea**

Le direttive UE in materia di servizi non riservati del servizio universale prevedono la possibilità di rilasciare una licenza individuale o un'autorizzazione generale. Diversamente da quanto previsto per l'autorizzazione generale, le imprese postali possono operare sul mercato solo dopo aver ottenuto la licenza individuale (concessione). Solo cinque paesi dell'UE-15, ovvero la Finlandia, la Grecia, l'Italia, il Portogallo e la Spagna, hanno introdotto – come la Svizzera – un sistema di concessioni per il mercato dei pacchi. La Grecia e il Portogallo hanno notificato meno di cinque concessionari, la Finlandia nessuno, mentre Italia e Spagna ne vantano diverse centinaia<sup>42</sup>. Viste le divergenze tra i principi di fondo e le condizioni di concessione dei singoli Stati è difficile paragonare i vari sistemi con la soluzione svizzera. Germania, Gran Bretagna e Svezia hanno adottato un sistema di concessioni per alcuni segmenti della posta-lettere<sup>43</sup>.

Per i servizi liberi l'UE prevede unicamente autorizzazioni generali. Solo sette paesi dell'UE-15, tra cui Irlanda, Lussemburgo, Portogallo e Spagna, hanno introdotto tale pratica, che consente in particolare una vasta rilevazione di dati e un certo controllo sociale. La Svizzera non conosce un obbligo di registrazione analogo.

## **3.2. Mercato della posta-pacchi**

Il mercato svizzero dei pacchi attraversa una fase di profondi cambiamenti, indotta dalle mutate esigenze della clientela, dal costante progresso tecnologico e dall'apertura dei mercati europei. Oggi i clienti commerciali<sup>44</sup> non chiedono più solo il trasporto di pacchi, ma esigono soluzioni logistiche globali come la fornitura alle filiali o la gestione dei magazzini. Ciò implica un allungamento della catena di produzione del valore per gli esperti di logistica dei pacchi e crea nuove nicchie di mercato per le ditte specializzate.

I dati sul mercato dei pacchi sono forniti dagli operatori stessi, che nell'ambito dell'obbligo di rendiconto li forniscono alla PostReg tempestivamente e, in buona parte,

<sup>42</sup> Mancano dati attuali sull'UE-25 per il mercato dei pacchi.

<sup>43</sup> In Gran Bretagna la concessione concerne il trasporto di invii della posta-lettere fino a 350 g, in Germania fino a 1 000 g (nell'UE sono considerati invii della posta-lettere gli invii fino a 2 000 g).

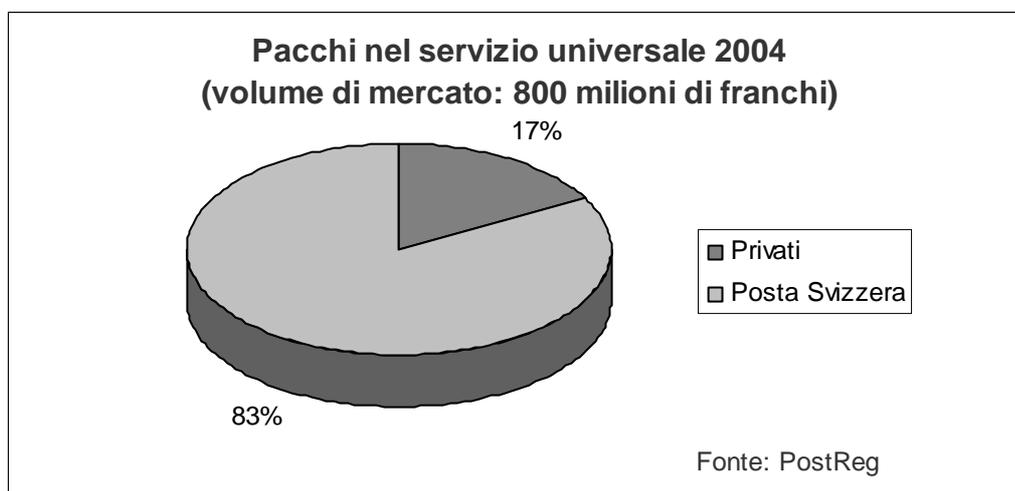
<sup>44</sup> Oltre l'80 % del volume degli invii postali provengono da clienti commerciali; cfr. WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, pag. 112.

senza ulteriori sollecitazioni. La PostReg valuta i dati conformemente all'obbligo di osservare e sorvegliare il mercato.

Nel 2004 il volume del mercato svizzero dei pacchi nel settore non riservato fino a 20 kg<sup>45</sup> ha raggiunto complessivamente 130 milioni di invii, per un fatturato di 800 milioni di franchi. Tutti i concessionari offrono prestazioni nel settore della posta-pacchi. I concessionari e gli operatori soggetti all'obbligo di notifica partecipano al fatturato complessivo nella misura del 17 %. I due maggiori operatori postali nel settore assoggettato all'obbligo della concessione sono DPD (Schweiz) AG e Deutsche Post (Schweiz) AG, che, insieme, vantano quasi il 90 % dell'intero fatturato dei concessionari e degli operatori con obbligo di notifica.

I concessionari detengono una fetta di mercato inferiore alle stime della Posta Svizzera per l'intero mercato dei pacchi, essenzialmente perché quest'ultimo è stato liberalizzato completamente solo dal 1° gennaio 2004. Secondo i concessionari, questa situazione è dovuta soprattutto ai privilegi accordati alla Posta Svizzera nel servizio universale (ad es. eccezioni al divieto di circolazione domenicale e notturna, forti agevolazioni fiscali).

Questi dati si riferiscono esclusivamente al settore della posta-pacchi e non ai servizi di corriere o della posta rapida che fanno parte dei servizi liberi. Il mercato dei servizi di corriere e della posta rapida, sul quale sono attive importanti aziende internazionali come UPS e Fedex, si contraddistingue da tempo per la concorrenza agguerrita. Nonostante l'assenza di dati, si può supporre che nel complesso molti concessionari preferiscono lavorare nel settore liberalizzato dei servizi di corriere e della posta rapida piuttosto che in quello della posta-pacchi.



Ai fini della valutazione del mercato e del suo sviluppo sono importanti anche altri fattori strutturali. Tutti i concessionari offrono i loro servizi da cliente commerciale a cliente commerciale e quasi tutti affermano di coprire tutto il territorio nazionale. Una leggera maggioranza trasporta anche pacchi da cliente commerciale a cliente privato. Pochi effettuano consegne in tutta la Svizzera da privato a privato a prezzi che non dipendono

<sup>45</sup> I dati si riferiscono ai pacchi nazionali, destinati all'estero e provenienti dall'estero e includono i dati della Posta Svizzera.

dalla distanza. DPD ha allestito sportelli per la posta-pacchi in oltre 20 cartolerie, DHL in 20 distributori di benzina. Se la fase pilota si concluderà positivamente, entrambe le ditte prevedono di potenziare l'offerta. Quest'innovazione avvalorata gli sforzi della Posta Svizzera<sup>46</sup> tesi a orientare maggiormente la rete di vendita alle abitudini e alle esigenze della clientela privata e delle PMI.

L'apertura del mercato dei pacchi offre maggiori possibilità di scelta in particolare ai clienti commerciali. La concorrenza tariffaria, che già impera tra i grandi clienti commerciali, si fa sentire sempre di più anche tra le piccole e medie imprese. Se i clienti commerciali traggono vantaggio da possibilità di scelta sempre più vaste e dalla pressione sui prezzi, i clienti privati beneficiano di un aumento della qualità dei servizi. Per sua stessa ammissione, la Posta Svizzera ha apportato correttivi organizzativi e ha potenziato la sua offerta a favore della clientela privata proprio a seguito dell'apertura del mercato. Dal febbraio 2005, presso circa 140 uffici postali è per esempio possibile consegnare i pacchi prioritari nei giorni feriali fino alle 16 invece che fino alle 12 come finora. La Posta Svizzera s'impegna a mantenere la supremazia nel segmento della clientela privata apportando miglioramenti qualitativi. A livello di prezzi bisogna rilevare che, diversamente dalla posta-lettere, nel 2004 i clienti privati della Posta Svizzera non hanno dovuto pagare di più per gli invii della posta-pacchi. È probabile che ciò sia imputabile all'apertura del mercato.

Sviluppi analoghi si osservano anche sul mercato europeo della posta-pacchi, completamente liberalizzato dal 1998<sup>47</sup>, anno in cui la Svizzera ha aperto il segmento fino a due chili. La concentrazione sul mercato europeo dei pacchi è considerevole: il 60 % è detenuto dai quattro maggiori operatori del servizio universale di Germania, Francia, Gran Bretagna e Olanda<sup>48</sup>. Questa supremazia potrebbe essere ascrivibile alle considerevoli dimensioni dei rispettivi mercati nazionali. Gli operatori postali tradizionali di questi paesi sono presenti anche sul mercato svizzero dei pacchi con le loro filiali DHL, DPD e TNT<sup>49</sup>.

### 3.3. Esportazione, invii destinati all'estero

Il servizio universale comprende anche il trasporto di invii della posta-lettere destinati all'estero e di pacchi indirizzati fino a 20 kg. Nel 2004 erano attivi in questo ambito otto ditte concessionarie e alcuni operatori soggetti all'obbligo di notifica, mentre due concessionari si sono specializzati nel segmento degli invii della posta-lettere all'estero. Rispetto al volume di invii, il mercato degli invii destinati all'estero è più piccolo di quello nazionale: si tratta infatti solo del 10 % delle lettere e del 2 % dei pacchi.

<sup>46</sup> La Posta Svizzera, Relazione 2004, Berna, 2005, pag. 45.

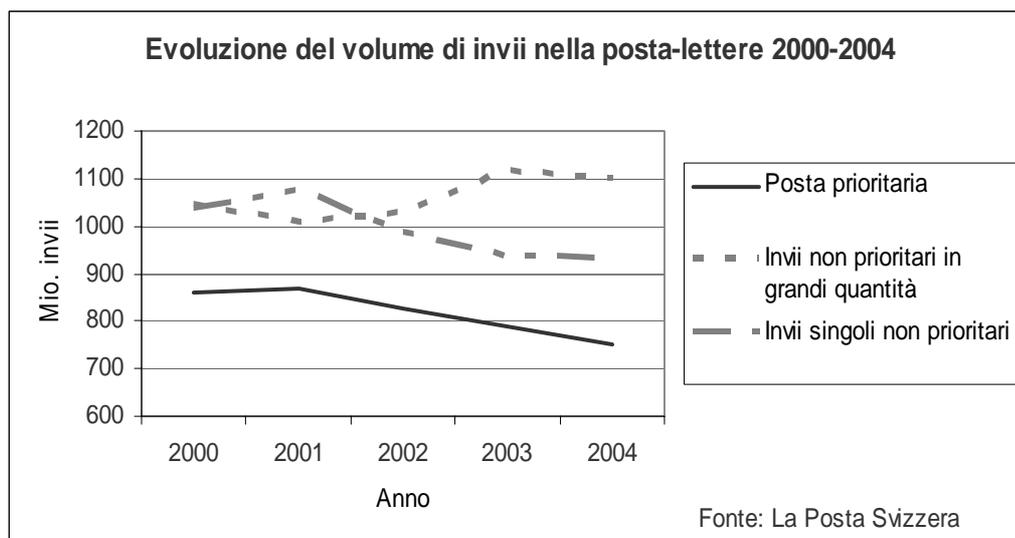
<sup>47</sup> In molti paesi i servizi della posta-pacchi sono stati liberalizzati molto prima che in Svizzera; in Germania per esempio a metà degli anni Settanta.

<sup>48</sup> WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, pag. 198.

<sup>49</sup> DHL è una filiale del gruppo Deutsche Post, DPD una società del gruppo francese GeoPost, TNT una joint venture tra la Posta Svizzera e l'olandese TNT Post Group.

### 3.4. Mercato della posta-lettere

Solo la Posta Svizzera può trasportare invii della posta-lettere indirizzati provenienti dall'estero o inviati in Svizzera, dato che sono inclusi nei servizi riservati (monopolio). Dal punto di vista degli invii e del fatturato (2858 milioni di invii per un fatturato di 2,23 miliardi di franchi nel 2004, fonte: Posta Svizzera), quello della posta-lettere è il mercato di gran lunga più importante del servizio universale postale. Data la sua importanza, la PostReg ne osserva lo sviluppo con attenzione.



Dal 2002 il volume della posta-lettere in Svizzera registra un leggero calo. Nel 2004 la clientela ha utilizzato maggiormente la posta B rispetto alla posta A, dimostrando di preferire la convenienza alla rapidità del servizio. Mentre il volume degli invii singoli per la posta A ha subito un calo del 5 %, quello della posta B è rimasto praticamente invariato, segnando una diminuzione complessiva inferiore all'1 %. Si ritiene che il calo sia stato determinato dall'aumento dei prezzi entrato in vigore il 1° gennaio 2004. Come già in passato, la Posta Svizzera prevede<sup>50</sup> che il nuovo aumento convogli le preferenze dell'utenza verso altre soluzioni (ad es. media elettronici), sebbene il calo della posta A sia stato in parte compensato dalla stabilità/leggera crescita degli invii della posta B in grandi quantità. Sulla base dell'evoluzione osservata in passato, la Posta Svizzera ritiene che il volume della posta-lettere continuerà a diminuire. Secondo le ricerche di mercato sulle quali si fonda l'azienda, a questa tendenza si contrappone il ruolo particolare che le lettere occuperanno anche in futuro tra i mezzi di comunicazione.

A livello europeo si osserva che, rispetto ai paesi dell'UE-25, in Svizzera la posta-lettere attesta tuttora volumi elevati: ogni cittadino svizzero riceve in media 400 lettere indirizzate l'anno. Questo dato si spiega tra l'altro con l'elevato potere d'acquisto. Non sorprende pertanto che tra il 1998 e il 2003 nei paesi dell'UE-15 si è registrata una crescita annua del mercato nazionale delle lettere dell'1 %<sup>51</sup>. Le nuove tecnologie (ad es. posta elettronica, pagamenti via Internet) hanno posto un freno all'andamento positivo

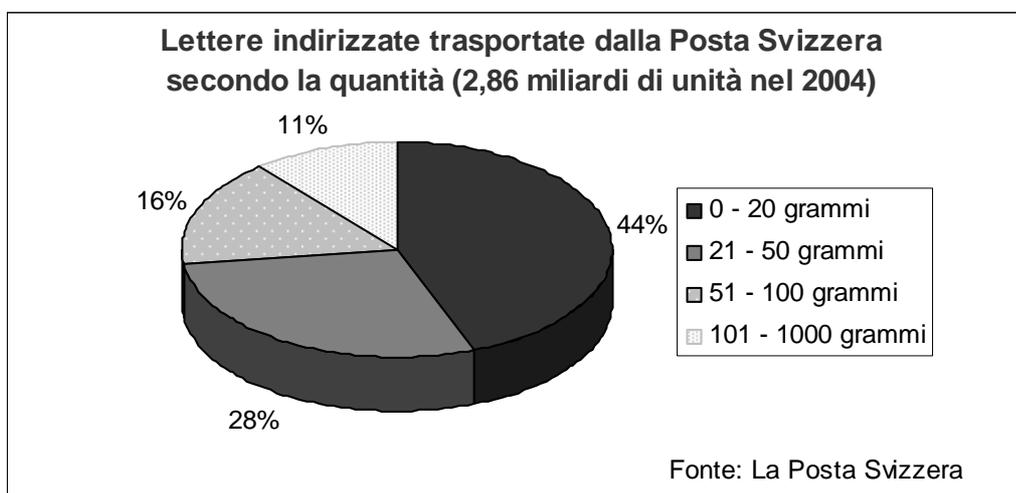
<sup>50</sup> La Posta Svizzera, Relazione 2004, Berna, 2005, pag. 8.

<sup>51</sup> WIK-Consult, Main Developments in the European Postal Sector, Bad Honnef, 2004, pag. 134.

del volume di invii osservato negli ultimi anni. Tuttavia, non esistono attualmente studi affidabili in grado di avvalorare l'affermazione – peraltro sostenuta da molti operatori postali tradizionali – secondo cui il volume della posta-lettere continuerà a diminuire<sup>52</sup>. Vi sono per contro studi secondo cui nei paesi con un elevato potere d'acquisto fattori quali la qualità e il prezzo incidono maggiormente sul volume della posta-lettere che non la crescita economica. Molti esperti individuano un importante potenziale di crescita negli invii pubblicitari indirizzati.

Da un documento di lavoro<sup>53</sup> della Commissione UE sulle conseguenze della liberalizzazione finora attuata nell'UE basato su dati di mercato si evince che l'apertura del mercato europeo delle lettere ha generato una concorrenza insufficiente. Il mercato parziale più grande in termini di volume, ossia quello degli invii della posta-lettere fino a 100 grammi, è ancora chiuso alla concorrenza nella maggior parte degli Stati. Per tale motivo, gli operatori non riescono a raggiungere la massa critica che consente di effettuare gli investimenti necessari per un'attività redditizia. Ciò avvantaggia i fornitori tradizionali di prestazioni del servizio universale, che continuano a beneficiare di elevati margini nel settore delle lettere. Tuttavia, la concorrenza fatica a imporsi anche nei paesi che hanno liberalizzato in buona parte o del tutto il mercato delle lettere.

Nel contesto della liberalizzazione del mercato svizzero – il 1° gennaio 2006 è previsto l'abbassamento del limite di monopolio a 100 grammi – il grado di apertura va considerato in funzione del volume per categoria di peso. Stando ai dati della Posta Svizzera, l'abbassamento a 100 grammi dovrebbe coincidere con un'apertura dell'11 % in termini di volume del mercato svizzero delle lettere e del 17 % in termini di fatturato.



<sup>52</sup> Commission of the European Communities, Commission staff working paper, Report on the application of the Postal Directive (annexe), Bruxelles, 2005, pag. 39.

<sup>53</sup> Commission of the European Communities, Commission staff working paper, Report on the application of the Postal Directive (annexe), Bruxelles, 2005, pag. 42.

### 3.5. Corriere, posta rapida

I servizi di corriere e della posta rapida (Express) fanno parte dei servizi liberi e possono pertanto essere offerti da qualsiasi impresa. La Posta Svizzera non soggiace a nessun obbligo di fornitura per queste prestazioni. In pratica, tuttavia, non è sempre facile distinguere tra servizi di corriere, della posta rapida e del servizio universale.

Siccome, diversamente da molti altri Stati europei, in Svizzera non vige un obbligo generale di notifica per le imprese attive nel settore della posta rapida e dei servizi di corriere, la PostReg non può esigere dati dagli operatori privati e, di riflesso, non può fornire conclusioni affidabili per questo segmento.

Sul mercato europeo si osservano una progressiva convergenza tra i settori della posta rapida, dei servizi di corriere e della posta-pacchi e una tendenza a prediligere le soluzioni settoriali. La stessa evoluzione contraddistingue anche il mercato svizzero. Ai fini di tutelare le condizioni di lavoro in uso nel settore, si pone l'interrogativo di sapere se, a lungo termine, è opportuno regolamentare unicamente il segmento dei pacchi, mentre i mercati della posta rapida e i servizi di corriere, che più o meno si pongono in concorrenza diretta, sono totalmente deregolamentati.

### 3.6. Altri avvenimenti nel mercato postale

#### *Impieghi*

Secondo i dati forniti, a fine 2004 i concessionari e gli operatori assoggettati all'obbligo di notifica occupavano poco più di un migliaio di unità personale<sup>54</sup> nel settore vincolato a concessione. Ad esse si aggiungono altre 1000 unità alle dipendenze dei subappaltatori. Il numero di questi impieghi sarebbe nettamente inferiore senza l'apertura del mercato dal 1° gennaio 2004, che ha permesso alla concorrenza di accedere a una fetta maggiore della posta-pacchi. Poco meno del 10 % degli impieghi presso i concessionari si attesta in Cantoni periferici come il Ticino o i Grigioni.

Nel 2004 la Posta Svizzera occupava presso la casa madre, dove sono prodotte in primo luogo le prestazioni del servizio universale, poco meno di 39 000 unità personale in media, ossia 2000 in meno rispetto all'anno precedente. Stando alla Posta, le cause di questa diminuzione vanno ricercate nel calo dei volumi di traffico e nelle misure di riorganizzazione e razionalizzazione. Si prevede inoltre che gli sviluppi in campo tecnologico e il cambiamento delle esigenze della clientela nel servizio universale provocheranno un ulteriore calo nei prossimi anni.

Da studi internazionali sullo sviluppo occupazionale nel settore postale<sup>55</sup> emerge che anche nel resto dell'Europa gli operatori tradizionali hanno ridotto gli impieghi nel servizio universale per effetto soprattutto dell'innovazione tecnologica, che ha incrementato la produttività lavorativa. Sugli impieghi ha influito anche il cambiamento delle abitudini e delle esigenze della clientela, mentre la pressione concorrenziale ha apparentemente

<sup>54</sup> 1 unità personale = 1 impiego a tempo pieno.

<sup>55</sup> PLS Ramboll, *Employment Trends in the EU Postal Sector*, Aarhus, 2002, pag. 7 e WIK-Consult, *Main Developments in the European Postal Sector*, Bad Honnef, 2004, pag. 127 e segg.

avuto solo un ruolo secondario. I tagli occupazionali sono stati almeno in parte compensati con l'integrazione di nuovi campi d'attività da parte delle imprese tradizionali e con la creazione di nuovi posti di lavoro da parte degli altri operatori.

## 4. Regolazione

### 4.1. PostReg, l'autorità di regolazione postale

#### *Necessità e funzione della regolazione del mercato*

La progressiva apertura del mercato postale svizzero alla concorrenza ha reso necessaria l'istituzione di un'autorità di regolazione, incaricata di garantire il servizio universale e il buon funzionamento di un mercato in fase di liberalizzazione. Trattandosi di un campo economicamente e politicamente importante, una regolazione forte, trasparente e apartitica è il presupposto imprescindibile per l'ulteriore liberalizzazione. L'apertura del mercato e la garanzia del servizio universale devono evolvere di pari passo. La regolazione del settore postale contempla tre funzioni principali: garantire sul piano nazionale un servizio universale qualitativamente ineccepibile a prezzi equi, incentivare una concorrenza leale ed efficace, applicando in particolare il sistema delle concessioni, e osservare e controllare il mercato postale.

#### *Vasta gamma di compiti per la PostReg*

La PostReg, autorità di regolazione del mercato postale svizzero, è stata istituita dal Consiglio federale il 1° gennaio 2004 e dal punto di vista amministrativo è subordinata alla Segreteria generale del DATEC. In virtù dell'ordinanza sulle poste svolge compiti di regolazione del servizio universale e del mercato, prepara e applica in funzione di linea le decisioni di diritto postale all'attenzione del DATEC e del Consiglio federale. Gestisce inoltre la segreteria della commissione indipendente ed extraparlamentare per gli uffici postali (commissione "Uffici postali"). La PostReg, quindi, non è solo un regolatore del mercato.

In veste di organo indipendente, la PostReg garantisce da un lato il controllo indipendente della qualità delle prestazioni del servizio universale e l'accesso a quest'ultimo, dall'altro la verifica indipendente del rispetto dei principi della contabilità dei costi e delle prestazioni nonché del divieto di sovvenzionamento trasversale. Nel suo ruolo di autorità di vigilanza, tratta le denunce relative al servizio universale, attua il sistema di concessioni e controlla l'osservanza delle condizioni di lavoro in uso nel settore. La PostReg prepara le decisioni relative alle tariffe in regime di monopolio e valuta la liberalizzazione graduale del mercato. Adempie inoltre i compiti di pertinenza statale nel settore postale all'attenzione del Dipartimento, in particolare tratta gli interventi parlamentari e altre questioni che concernono il diritto postale e difende questi interessi nelle commissioni parlamentari. Rappresenta infine la Svizzera in seno agli organismi internazionali. Tuttavia, la PostReg non difende gli interessi di proprietario della Confederazione nei confronti della Posta Svizzera<sup>56</sup> e tanto meno è competente in materia di legislazione sull'organizzazione delle poste.

<sup>56</sup> Gli interessi di proprietario della Confederazione sono difesi dalla Segreteria generale del DATEC e dall'Amministrazione federale delle finanze (AFF).

### ***Il team***

Nell'anno in rassegna il team della PostReg era composto di sette collaboratori con un background economico, giuridico e amministrativo: Martin Kaiser (responsabile), Barbara Brosi, Adrien de Werra, Daniel Huser, Michel Noguét, Markus Weber e Anita Zahnd.

## **4.2. Vigilanza**

### ***Dialogo***

La PostReg vigila sull'apertura controllata del mercato e sulla garanzia del servizio universale, prestando particolare attenzione a mantenere un dialogo aperto e regolare con le cerchie interessate, segnatamente la Posta Svizzera, il Sindacato della Comunicazione, transfair, le associazioni KEP&Mail, SPEDLOGSWISS e economiesuisse. Nell'ambito di diverse conferenze e convegni la PostReg ha spiegato all'opinione pubblica il proprio ruolo e la politica postale svizzera.

Facendosi conoscere meglio, la PostReg si trasformerà progressivamente in un punto di riferimento per tutti gli interessati al mercato postale, siano essi privati cittadini, operatori del mercato, rappresentanti dei media o autorità di regolazione estere. Anche Parlamento e uffici amministrativi si rivolgono alla PostReg con sempre maggiore frequenza.

L'attività di consulenza occupa un posto di spicco nella vigilanza del servizio universale e del mercato postale. Alla PostReg si rivolgono soprattutto i comuni che chiedono informazioni sulla rete di uffici postali o ditte che intendono entrare sul mercato.

### ***Violazione dell'art. 19 della legge sulle poste***

La PostReg, che può agire direttamente oppure su denuncia, ha il dovere di accertare le presunte violazioni del monopolio nel settore della posta-lettere e del diritto di concessione. In virtù dell'art. 19 della legge sulle poste, è punibile chiunque trasporti invii dei servizi riservati senza esserne autorizzato o trasporti invii dei servizi non riservati senza la necessaria concessione. Nel 2004 la PostReg ha proceduto a accertamenti in undici casi. A seguito di tali controlli tre ditte hanno inoltrato una domanda di concessione e due si sono assoggettate all'obbligo di notifica. La PostReg ha esaminato più a fondo tre casi - due dei quali concernevano una presunta violazione del monopolio per la posta-lettere - ma li ha archiviati per insufficienza di prove. Tre casi sono ancora in sospenso.

### ***Denunce all'autorità di vigilanza (art. 16 ordinanza sulle poste)***

Nel 2004 la PostReg ha trattato 139 denunce scritte, inoltrate da privati cittadini, che concernevano essenzialmente lacune effettive o presunte della Posta Svizzera nella fornitura di servizi postali prescritti per legge. Non sono invece pervenuti reclami sull'attività di concessionari e operatori soggetti all'obbligo di notifica.

Nei casi in cui sono state effettivamente riscontrate carenze, la PostReg ha sollecitato misure correttive. L'intervento dell'autorità di vigilanza ha più volte colmato delle lacune in seno alla Posta Svizzera.

La seguente tabella riassume i temi principali rilevati dalle denunce presentate nel 2004:

<b>Statistica delle denunce inoltrate dai cittadini nel 2004</b>		
<b>Temi</b>	<b>Denunce</b>	<b>%</b>
Uffici postali	51	36,7
Qualità	28	20,1
Recapito	15	10,8
Postfinance (in particolare tasse)	11	7,9
Domande generali sulle concessioni	6	4,3
Strategia retail della Posta Svizzera	7	5,0
Diversi	21	15,1
<b>Totale</b>	<b>139</b>	<b>100</b>

A fine anno si è osservato un aumento dei reclami legati ai costi di sdoganamento ritenuti sproporzionati. Le spese di sdoganamento per le merci ordinate via Internet (e-bay) ammontano a 10 franchi se il trasporto è effettuato dalla Posta Svizzera e a 43 franchi per gli altri operatori.

#### **4.3. Legislazione e interventi parlamentari**

Nello svolgimento dei compiti di pertinenza statale nel settore postale, la PostReg ha trattato diversi interventi parlamentari (cfr. elenco dettagliato nell'allegato). Nel 2004 il Parlamento ne ha discussi e liquidati dieci. Tra quelli tuttora in sospeso figurano sei interpellanze, quattro mozioni, tre postulati e due iniziative parlamentari. La PostReg si occupa delle questioni politiche che competono al DATEC, ma che non concernono il suo ruolo di proprietario<sup>57</sup>.

#### **4.4. Promozione della diversità della stampa**

Allo scopo di salvaguardare la diversità della stampa, la Posta Svizzera è tenuta ad accordare prezzi di favore per giornali e periodici in abbonamento<sup>58</sup>. Nell'ambito del programma di risparmio 03, il Parlamento ha approvato nella sessione invernale 2002 una modifica della legge sulle poste che prevede la riduzione delle indennità da 100 a 80 milioni di franchi con effetto dal 1° gennaio 2004 e la loro completa soppressione a fine 2007.

Nel novembre 2004 il Consiglio degli Stati ha tuttavia inoltrato una mozione nella quale si chiede al Consiglio federale di definire nuove basi legali per promuovere la diversità di stampa. Il Consiglio nazionale esaminerà la questione nel corso del 2005. La distribuzione di giornali e periodici sarà garantita in tutto il paese anche in futuro, a prescindere dalla decisione del Parlamento su questo argomento specifico, e questo perché il

<sup>57</sup> In materia è competente la segreteria generale del DATEC o il Dipartimento federale delle finanze (DFF).

<sup>58</sup> Art. 15 legge sulle poste (RS 783.0).

trasporto di stampati nel recapito ordinario è incluso nel servizio universale e come tale dev'essere garantito dalla Posta Svizzera.

## 4.5. Relazioni internazionali

### *Unione postale universale (UPU)*

L'Unione postale universale, la più vecchia e importante organizzazione delle Nazioni unite per numero di aderenti, assicura l'applicazione delle norme volte a garantire in tutto il mondo lo scambio rapido e sicuro degli invii postali nel servizio universale. La sua sede permanente si trova a Berna e occupa circa 150 persone. Tra i suoi membri figura la Svizzera, che ne è anche paese fondatore. L'adesione all'UPU permette alla Svizzera di accedere alla più grande rete postale del mondo. La PostReg controlla che le decisioni adottate in seno a quest'organismo siano compatibili con il diritto nazionale.

Il 2004 è stato un anno particolare per la PostReg in questo specifico campo d'attività. Su mandato del Consiglio federale, il DATEC ha diretto la delegazione svizzera al Congresso mondiale, l'istanza suprema dell'UPU, che si riunisce ogni 4-5 anni. Durante il congresso sono stati discussi numerosi temi e sono stati raggiunti importanti risultati in diversi ambiti: è stato istituito un comitato consultivo che apre l'UPU ai rappresentanti di operatori postali privati, è stato introdotto un nuovo sistema di remunerazione per la distribuzione postale nel traffico internazionale che tiene maggiormente conto dei costi, è stata approvata la «Strategia postale mondiale di Bucarest» volta a migliorare la qualità, aumentare la sicurezza dei servizi e dei prodotti postali e generalizzare il processo di riforma del settore postale.

### *Comitato europeo della regolamentazione postale (CERP)*

Il CERP raggruppa tutti gli enti regolatori europei che si occupano di questioni postali. La sua attività è imperniata sugli aspetti economici concernenti il settore postale e sulla "best practices". È un punto di riferimento molto importante per la PostReg, dato che fornisce informazioni assolutamente affidabili sulle "best practices" in Europa, sull'impatto della liberalizzazione del settore postale e sul finanziamento del servizio universale. Il CERP è quindi un partner indispensabile per valutare la progressiva apertura del mercato postale. Per tale ragione, nel 2004 la PostReg ha partecipato al gruppo di lavoro che si occupa degli aspetti economici e alle due assemblee plenarie.

### *Comitato europeo di normalizzazione (CEN)*

Il CEN definisce gli standard europei per i servizi postali in base alle misure di armonizzazione adottate sul piano internazionale, in particolare nel quadro dell'Unione postale universale (UPU). L'applicazione delle stesse norme è un presupposto imprescindibile per garantire l'interoperabilità degli operatori postali. La PostReg verifica pertanto che gli standard ritenuti necessari possano essere adottati e ne valuta l'impatto sulla legislazione postale svizzera.

### *Accordo generale sul commercio dei servizi (AGCS/GATS)*

Il commercio dei servizi è retto dall'Accordo generale sul commercio dei servizi (AGCS), che mira a ridurre gli ostacoli all'accesso ai mercati nazionali e incoraggia lo scambio di servizi. A dirigere i dibattiti e i negoziati in questo ambito è il Segretariato di

Stato all'economia (seco). La PostReg, su mandato del DATEC, segue attentamente il dossier sulle poste e coadiuva il seco per le questioni di carattere tecnico. Nel 2004 i lavori si sono concentrati essenzialmente sulla posta rapida.

## 5. Previsioni

Con la «Panoramica sull'evoluzione del settore postale in Svizzera» del 2002 il Consiglio federale e il Parlamento hanno definito i capisaldi della futura politica postale. Come previsto, nel 2004 si è proceduto all'apertura controllata del mercato dei pacchi. In una fase successiva (1° gennaio 2006), il limite di monopolio per gli invii indirizzati della posta-lettere verrà portato a 100 grammi, sempre che il finanziamento del servizio universale sia garantito e sia disponibile una valutazione delle fasi già concluse.

Il 2005 segna una tappa importante: il Consiglio federale dovrà infatti decidere se procedere all'abbassamento del limite di monopolio per la posta-lettere previsto per il 2006. A tal fine si fonderà sul presente rapporto d'attività e sulla valutazione di un istituto indipendente. Verranno analizzate in particolare le conseguenze della liberalizzazione sul finanziamento, sulla qualità del servizio universale e sull'occupazione. Visto che l'UE conosce una liberalizzazione più avanzata (dal 1° gennaio 2004 limite di monopolio a 100 grammi al massimo, dal 1° gennaio 2006 a 50 grammi), è opportuno tenere conto delle esperienze maturate sul mercato europeo.

Il 2005 è anche un anno cruciale per la Posta Svizzera, che intende provare nuovi modelli di accesso alle prestazioni del servizio universale. Al vaglio ci sono nuove forme di agenzia e il modello «imprenditori postali», grazie ai quali la Posta Svizzera spera di offrire tra l'altro orari di apertura più interessanti per la clientela. La PostReg segue con attenzione il progetto Ymago.

La disparità di trattamento tra operatori per lo sdoganamento di invii postali in funzione del canale di spedizione (Posta Svizzera o concessionari) suscita l'indignazione di un numero crescente di consumatori. A ragione: i costi di sdoganamento per i pacchi di poco valore sono talmente sproporzionati rispetto al valore del contenuto da impedire lo scambio di merci. Nella fase conclusiva della revisione della legislazione doganale nel 2005 vi sarà la possibilità di ovviare a tale situazione nell'ambito della revisione delle disposizioni esecutive. La Convenzione postale universale dell'UPU, applicabile anche in Svizzera, prescrive che lo sdoganamento nel servizio universale sia sottoposto a una procedura semplice, rapida ed economica, indipendentemente dal fornitore della prestazione.

## 6. Allegati

### 6.1. Attribuzione delle competenze secondo la legislazione postale

La lista qui di seguito illustra la ripartizione dei compiti principali delle autorità competenti in campo postale secondo la legislazione postale (legge sulle organizzazione delle poste, legge e ordinanza sulle poste).

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Competenza legislativa</li> <li>◻ Competenza amministrativa</li> <li>◻ Competenza propositiva, informativa</li> <li>••▶ Proposta, informazione</li> </ul>	LOP, LPO, OPO	Art., cpv.	CF	DATEC	Post Reg
<b>Servizio universale e mercato</b>					
Servizio universale (SU): contenuto e portata	LPO LPO OPO	3 <sup>3</sup> 4 <sup>2</sup> 41 <sup>2c</sup>	■◀••◻◀•••◻		
SU: portata, disciplinamento dei dettagli	OPO	4		◻◀•••◻	
SU: decisioni relative ai prezzi dei servizi riservati (monopolio) e del trasporto dei giornali e dei periodici in abbonamento	LPO LPO OPO	14 <sup>2</sup> 15 <sup>1</sup> 41 <sup>2b</sup>		◻◀•••◻	
SU: definizione degli obiettivi qualitativi che la Posta deve raggiungere	OPO	14	■◀••◻		
SU: verifica indipendente della qualità delle prestazioni, dell'accesso al servizio universale e della soddisfazione della clientela	OPO	15 41 <sup>1a</sup>			◻
SU: verifica indipendente del rispetto dei principi di finanziamento del servizio universale	OPO	41 <sup>1b</sup> 19 <sup>1</sup>		◀•••◻	
SU: introduzione di tasse per i concessionari privati per coprire eventuali disavanzi del servizio universale	LPO OPO	6 <sup>1</sup> 29		◻◀•••◻	
SU: verifica indipendente del divieto di sovvenzionamento trasversale in generale e nel caso singolo	OPO OPO OPO	18 <sup>1</sup> 18 <sup>2,3</sup> 41 <sup>1b</sup>		◀•••◻	
SU: evasione delle denunce inoltrate dai cittadini	OPO	16 41 <sup>1c</sup>			◻
Definizione dei servizi liberi	LPO	9 <sup>2</sup>	■◀••◻◀•••◻		
Obbligo di informazione sugli sviluppi nel settore del servizio universale e nel settore postale	OPO	41 <sup>3</sup>		◀•••◻	
Valutazione dell'apertura progressiva del mercato	OPO	41 <sup>2c</sup>		◀•••◻	
Vigilanza sulla garanzia di fornitura del servizio universale, sorveglianza del mercato e sviluppo di una concorrenza efficace	OPO	40 <sup>2</sup>		◀•••◻	
Gestione amministrativa della Commissione indipendente «Uffici postali»	OPO	7 <sup>2</sup>			◻

	LOP, LPO, OPO	Art., cpv.	CF	DATEC	Post Reg
■ Competenza legislativa ■ Competenza amministrativa □ Competenza propositiva, informativa ••▶ Proposta, informazione					
<b>Concessione</b>					
Registrazione delle imprese sottoposte all'obbligo di notifica	OPO	21 <sup>1</sup>			■
Istruzione della procedura di concessione, esecuzione (in particolare controllo del rispetto delle condizioni in uso nel settore)	OPO	26 <sup>2</sup> 41 <sup>2a</sup>			■ □
Rilascio, rinnovo, revoca, ritiro, modifica, trasferimento e annullamento della concessione	LPO OPO	5 <sup>3</sup> 26 <sup>1</sup>		■▶•••□	□
Perseguimento delle infrazioni al monopolio postale, all'obbligo di concessione per il trasporto di invii postali, perseguimento in caso di violazione delle disposizioni della concessione	LPO OPO	19 <sup>2</sup> 41 <sup>2a</sup>		■▶•••□	□
<b>Altri compiti di pertinenza statale nel settore postale</b>					
Policy advice (adeguamento ed esecuzione della legislazione postale in generale)	OPO	41 <sup>2</sup>	■▶••□▶•••□	■▶•••□	□
Rappresentanza della Svizzera in organizzazioni internazionali	OPO	41 <sup>2</sup>		■▶•••□	■ □
<b>Difesa degli interessi di proprietario nei confronti della Posta Svizzera</b>					
Adeguamento ed esecuzione della legge sull'organizzazione delle poste	LOP		■▶••□*		
Definizione degli obiettivi strategici	LOP	6	■▶••□*		
Controllo del raggiungimento degli obiettivi strategici (approvazione del rapporto, impiego degli utili)	LOP		■▶••□*		

\* in collaborazione con l'AFF, responsabilità DATEC

**Abbreviazioni**

- AFF Amministrazione federale delle finanze
- CF Consiglio federale
- DATEC Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni
- LOP Legge del 30.04.1997 sull'organizzazione delle poste (RS 783.1)
- LPO Legge del 30.04.1997 sulle poste (RS 783.0)
- OPO Ordinanza del 26.11.2003 sulle poste (RS 783.01)
- Posta La Posta Svizzera
- PostReg Autorità di regolazione postale
- SU Servizio universale

## 6.2. Elenco delle prestazioni secondo l'art. 42 cpv. 1 lett. g OPO

L'elenco delle prestazioni del servizio universale<sup>59</sup> è completato dalla panoramica dei principali servizi liberi<sup>60</sup> offerti dalla Posta Svizzera.

### *Lettere<sup>61</sup>, giornali e periodici in abbonamento (servizio interno)*

Servizi riservati	Servizi non riservati	Servizi liberi
Lettere della posta A <sup>62</sup> Invii isolati della posta B <sup>63</sup> Invii in grande quantità della posta B <sup>64</sup> Lettere con accertamento del recapito <sup>65</sup>	Quotidiani in abbonamento distribuiti durante il giro di recapito ordinario Altri giornali e periodici in abbonamento distribuiti durante il giro di recapito ordinario	Lettere della posta rapida <sup>66</sup> Promopost (invii non indirizzati) Giornali (recapito mattutino, recapito speciale, giornali gratuiti), Adress Services, prestazioni secondo accordi particolari (ad es. affrancatura) ecc.

### *Pacchi<sup>67</sup> (servizio interno)*

	Servizi non riservati	Servizi liberi
	Pacchi Priority fino a 20 kg Pacchi Economy fino a 20 kg	Pacchi della posta rapida <sup>68</sup> Pacchi (Economy, Priority) da 20 kg Collettame (Economy, Priority) Fragile (FRA) Signature (SI) Assurance (AS) Mani proprie (RMP) Rimborso (N) ecc.

<sup>59</sup> Conformemente all'elenco approvato dal DATEC ai sensi dell'articolo 4 dell'ordinanza sulle poste

<sup>60</sup> La Posta Svizzera è libera di decidere se offrire o meno prestazioni del settore libero, mentre è tenuta a fornire quelle del servizio universale.

<sup>61</sup> I invii della posta-lettere sono gli invii fino al formato B4 (353 x 250 mm), di spessore non superiore ai 2 cm e di peso non eccedente 1kg (art. 1 lett. f ordinanza sulle poste)

<sup>62</sup> La posta A prevede i seguenti livelli tariffali: lettera standard, midi, grande e maxi.

<sup>63</sup> Livelli tariffali per gli invii isolati della posta B: lettera standard, midi, grande e maxi.

<sup>64</sup> Livelli tariffali per gli invii in grandi quantità della posta B: lettera standard, midi, grande e maxi.

<sup>65</sup> Sono considerati livelli tariffali le seguenti prestazioni: lettere signature e lettere assurance.

<sup>66</sup> Sono considerati invii della posta-lettere rapida gli invii per il cui trasporto viene pagato un prezzo 5 volte superiore a quello applicato dalla Posta Svizzera per il trasporto di una lettera della posta A della prima categoria di peso e di formato (art. 1 lett. h dell'ordinanza sulle poste).

<sup>67</sup> I pacchi sono invii di peso non superiore a 30 kg che non rientrano nella posta-lettere (art. 1 lett. g dell'ordinanza sulle poste).

<sup>68</sup> Sono considerati invii della posta-pacchi rapida gli invii per il cui trasporto viene pagato un prezzo 2 volte superiore rispetto al prezzo di base applicato dalla Posta Svizzera per il trasporto di un pacco della prima categoria di peso (art. 1 lett. i dell'ordinanza sulle poste).

**Invii transfrontalieri**

Servizi riservati	Servizi non riservati	Servizi liberi
<u>Ricezione:</u>  Lettere Priority Lettere Economy	<u>Ricezione:</u>  Pacchi fino a 20 kg Press International  <u>Invio:</u>  Lettere <sup>69</sup> Pacchi fino a 20 kg Press International	Invio e ricezione di lettere della posta rapida <sup>70</sup> , pacchi del peso superiore a 20 kg, ricezione di lettere con valore dichiarato, ricezione di pacchi valore, invio di pacchi della posta rapida <sup>71</sup> , ricezione di EMS, invii raccomandati, rimborsi, ordini di spedizione ecc.

**Traffico dei pagamenti**

Servizi riservati	Servizi non riservati	Servizi liberi
	Versamenti sul proprio conto o sul conto di terzi in Svizzera Assegni Prelevamento in contanti Trasferimenti da conto a conto (conto proprio o conto di terzi)	yellownet, yellowbill, yellowpay, Postcard, Postcard Euro, EFT/POS Uffici postali, ordini permanenti e ordini di pagamento elettronico in Svizzera, girate postali/bancarie per l'estero con ordini permanenti e ordini di pagamento elettronico, girate postali/bancarie dall'estero, versamenti girata postale/bancaria all'estero, PostCash dall'estero, operazioni su commissione ecc.

**Segni di valore**

Servizi riservati	Servizi non riservati	Servizi liberi
Vendita esclusiva ai rivenditori di segni di valore validi per l'affrancatura		Articoli e accessori filatelici (cataloghi, album prestampati ecc.), vendita articoli di merchandising ecc.

<sup>69</sup> La posta-lettere prevede i seguenti livelli tariffali: lettera standard, grande e maxi.

<sup>70</sup> Sono considerati invii della posta-lettere rapida gli invii per il cui trasporto viene pagato un prezzo 5 volte superiore a quello applicato dalla Posta Svizzera per il trasporto di una lettera della posta A della prima categoria di peso e di formato (art. 1 lett. h dell'ordinanza sulle poste).

<sup>71</sup> Sono considerati invii della posta-pacchi rapida gli invii per il cui trasporto viene pagato un prezzo 2 volte superiore rispetto al prezzo di base applicato dalla Posta Svizzera per il trasporto di un pacco della prima categoria di peso (art. 1 lett. i dell'ordinanza sulle poste).

### 6.3. Interventi parlamentari

Abbreviazioni: I = interrogazione; Ip. = interpellanza; Mo. = mozione; Iv. Pa. = iniziativa parlamentare;  
Od. = ora delle domande; Pet. = petizione; Po. = postulato

<b>Interventi parlamentari presentati nel 2003 e liquidati nel 2004 concernenti il settore postale</b>			
<i><b>Titolo</b></i>	<i><b>Genere</b></i>	<i><b>Presentato da</b></i>	<i><b>N.</b></i>
Liberalizzazione dei servizi pubblici nelle regioni di montagna	I	Rey Jean-Noël	03.1141
Promozione della stampa	Iv. Pa.	Mugny Patrice	03.415

<b>Interventi parlamentari presentati e liquidati nel 2004 concernenti il settore postale</b>			
<i><b>Titolo</b></i>	<i><b>Genere</b></i>	<i><b>Presentato da</b></i>	<i><b>N.</b></i>
Securepost AG	Od.	Hegetschweiler Rolf	04.5266
Riduzione delle prestazioni postali nelle regioni rurali	Ip.	Kohler Pierre	04.3490
Postfinance: tariffe inaccettabili	Ip.	Kohler Pierre	04.3306
Da un'analisi dei rischi a una politica dei rischi della Confederazione	Ip.	Stadler Hansruedi	04.3198
Distribuzione dei giornali regionali da parte della posta	I	Rey Jean-Noël	04.1015
Posta e sviluppo urbano	Od.	Huguenin Marianne	04.5035
Donne e ristrutturazione della Posta	Od.	Dormond Béguelin Marlyse	04.5038
Vogliamo che la Posta diventi un bazar?	I	Berberat Didier	04.1000

<b>Interventi parlamentari ancora pendenti al 31.12.2004 concernenti il settore postale</b>			
<i><b>Titolo</b></i>	<i><b>Genere</b></i>	<i><b>Presentato da</b></i>	<i><b>N.</b></i>
Totale soppressione dei monopoli postali	Po.	Kaufmann Hans	04.3740
Legge sulle poste. Recapito dei giornali il giorno dell'uscita	Iv. Pa.	Gruppo socialista (S)	04.482
Esonero dal divieto di circolare la notte e la domenica per gli operatori postali privati	Mo.	Giezendanner Ulrich	04.3716
AutoPostale Svizzera - Riorganizzazione	I	Rey Jean-Noël	04.1155
Contro un aumento delle tariffe di Postfinance	Pet.	Marti Claudio	04.2021
Ristrutturazioni di Posta, FFS e Swisscom – il Consiglio federale senza voce in capitolo?	Ip.	Kohler Pierre	04.3629
Trasformazione dell'unità AutoPostale in società anonima	Ip.	Kohler Pierre	04.3488
Promuovere la stampa partecipando alle spese di distribuzione	Mo.	Commissione delle istituzioni politiche CS	04.3433
Distorsione della concorrenza fra la Posta e i fornitori privati di servizi di spedizione	Ip.	Giezendanner Ulrich	04.3398
Compensazione degli oneri della rete postale	Mo.	Germanier Jean-René	04.3358
La quitanza postale come prova legale del pagamento	Mo.	Zisyadis Josef	04.3223
Nuova logistica della Posta per il trasporto di giornali	Po.	Rennwald Jean-Claude	04.3084
Informativi indiani per la Posta?	Ip.	Levrat Christian	04.3056
Regionalizzazione dei salari nelle ex-regie federali	Ip.	Robbiani Meinrado	04.3050
Servizio pubblico. Norma costituzionale sul servizio universale	Iv. Pa.	Maissen Theo	03.465
Chiusura di un ufficio postale a Losanna	Od.	Zisyadis Josef	03.5246
Ufficio postale di Chesières-sur-Ollon	Ip.	Vaudroz René	03.3484
Soppressione di impieghi nelle imprese appartenenti alla Confederazione. Informazione al Parlamento	Po.	Leutenegger Oberholzer Susanne	03.3156