POSTREG

RAPPORTO DI ATTIVITÀ 2009



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Autorità di regolazione postale PostReg

L'ESSENZIALE IN BREVE

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE POSTALE POSTREG

PostReg svolge attività di regolazione dal 1° gennaio 2004. Aggregata dal punto di vista amministrativo, e in parte anche tecnico, alla Segreteria generale del DATEC, si occupa del controllo della qualità del servizio universale in ambito postale. Inoltre PostReg assicura che il rispetto dei principi relativi al conteggio dei costi e delle prestazioni, nonché al divieto di sovvenzionamento trasversale, siano oggetto di esame da parte di un organismo indipendente. PostReg, nella sua veste di autorità di vigilanza, tratta le denunce attinenti al servizio universale, prepara decisioni relative al traffico postale all'attenzione del DATEC e le applica. Una regolazione forte, trasparente e apartitica è il presupposto imprescindibile per un mercato in corso di liberalizzazione.

Servizio universale

Il servizio universale, suddiviso in servizi riservati (monopolio) e servizi non riservati, include la fornitura su scala nazionale di servizi postali di buona qualità, secondo gli stessi principi, e a prezzi equi sia nel traffico postale sia nel traffico pagamenti. La Posta Svizzera è tenuta a fornire tutte le prestazioni del servizio universale, tra cui il trasporto di invii indirizzati della posta-lettere di peso fino a 1 chilo, invii della posta-pacchi fino a 20 chili come pure giornali e periodici in abbonamento. Il traffico dei pagamenti include versamenti, pagamenti e girate.

Servizi riservati (monopolio)

Si tratta di servizi del servizio universale forniti esclusivamente dalla Posta (obbligo di fornitura), tra cui figurano il trasporto di invii della posta-lettere indirizzati provenienti dall'estero o inviati in Svizzera fino a 50 grammi (fino al 1º luglio 2009 il limite era di 100 g).

Servizi non riservati

Si tratta di servizi del servizio universale che la Posta Svizzera è tenuta a fornire in concorrenza con gli operatori privati: il trasporto di invii indirizzati della posta-lettere provenienti dall'estero o inviati in Svizzera di peso superiore a 50 grammi (100 g fino al 1º luglio 2009), invii della posta-lettere destinati all'estero nel traffico internazionale, invii indirizzati della posta-pacchi fino a 20 chili e giornali e periodici in abbonamento. A ciò si aggiungono pagamenti, versamenti e girate.

Servizi liberi

Sono servizi che la Posta Svizzera può fornire in Svizzera e all'estero oltre al servizio universale in concorrenza con gli operatori privati: invii non indirizzati della posta-lettere, invii della posta-pacchi di peso superiore a 20 chili, posta rapida, giornali e periodici in abbonamento con recapito mattutino.

Commissione Uffici postali

La commissione extraparlamentare Uffici postali verifica, su richiesta dei Comuni, che la Posta abbia rispettato le disposizioni legali nella decisione di chiudere o trasferire un ufficio postale e emana raccomandazioni. La decisione definitiva spetta alla Posta Svizzera.

Obbligo di concessione

Gli operatori che intendono offrire determinate prestazioni del servizio universale necessitano di un'autorizzazione (concessione). Il trasporto di lettere e pacchi nel settore dei servizi non riservati è assoggettato all'obbligo di concessione.

PUNTO DELLA SITUAZIONE

CARA LETTRICE, CARO LETTORE,

la Posta Svizzera si muove nel triangolo delle aspettative dei cittadini. Ci aspettiamo che offra puntualità e un servizio ineccepibile, che lavori con efficienza e razionalità, ossia secondo criteri di economicità, e che – altro punto importante – generi profitti e alimenti le casse statali.

Negli scorsi anni, però qualcosa si è inceppato. La Posta ha fatto e fa molto in termini di efficienza e razionalità, assicurando tuttora alla Confederazione utili di tutto rispetto, ma la puntualità nel recapito della posta lettere e la qualità del servizio pubblico hanno conosciuto una flessione, in particolare a seguito delle difficoltà coincise con l'apertura di nuovi centri di smistamento più efficaci.

Superata la fase di rodaggio, la puntualità del recapito della posta-lettere è nuovamente migliorata. Nel 2009 è stato raggiunto, o addirittura superato, il 97 per cento prescritto dal Consiglio federale. Un risultato senz'altro positivo che non inverte tuttavia la tendenza a tagliare prestazioni al cliente per garantire efficienza, utili e razionalità. Si ipotizza ad esempio di consegnare la posta solo nel pomeriggio, di vuotare le buche delle lettere esclusivamente al mattino oppure di sopprimerne alcune. Sebbene il fatto di diventare più efficienti sia lodevole, il consumatore reagisce con crescente fastidio ai tagli e anche dal dibattito pubblico traspare una certa insofferenza. Appare quindi opportuno prevedere una pausa in questa tendenza all'ottimizzazione.

Un servizio universale di buona qualità non esclude la possibilità di vagliare alternative più moderne e convenienti, ad esempio l'introduzione delle agenzie al posto degli uffici postali. A che cosa serve infatti un ufficio postale di paese aperto solo cinque ore al giorno se si può usufruire di un servizio equivalente da mattina a sera nel negozietto? Ovviamente, è altrettanto importante che il servizio universale sia accessibile da una distanza ragionevole.

Questo servizio va completato con mezzi elettronici: nemmeno la Posta può più permettersi di rinunciare a scanning, mobilità e internet.

L'autorità di regolazione postale si impegna a favore di un servizio pubblico moderno, di qualità e rispettoso delle esigenze del cliente. Il nostro rapporto di attività fornisce un quadro preciso di questo mercato in fermento.

Buona lettura!

Marc Furrer, Responsabile PostReg



INDICE

06 QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE

Qualità delle prestazioni del servizio universale Qualità dell'accesso al servizio universale Soddisfazione della clientela Adequamento dell'assortimento negli uffici postali

12 COMMISSIONE UFFICI POSTALI

Procedura e criteri Attività principali e priorità nel 2009

14 TARIFFE NEL SERVIZIO UNIVERSALE

Prezzi degli invii del servizio interno e indice della posta-lettere Prezzi nel settore protetto dal monopolio Prezzi nel settore non riservato

18 FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE, RISPETTO DEL DIVIETO DI SOVVENZIONAMENTO TRASVERSALE

Requisiti per l'esposizione dei costi del servizio universale Esposizione dei costi del servizio universale Risultato della verifica indipendente della KPMG SA Contributo infrastrutturale

22 SVILUPPO GENERALE DEI MERCATI POSTALI

Sistema di concessioni Mercato della posta-pacchi Mercato della posta-lettere Corriere / posta rapida Altri sviluppi importanti del mercato postale Relazioni internazionali

31 AUTORITÀ DI REGOLAZIONE POSTALE POSTREG

Organizzazione attuale Compiti principali Gestione delle denunce all'autorità di vigilanza

33 ALLEGATO

Elenco delle prestazioni del servizio universale



QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE

PostReg verifica tra l'altro se le lettere arrivano puntualmente al destinatario. Nel 2009 la Posta ha migliorato la propria puntualità, consegnando nei termini previsti il 97,7% delle lettere della posta A e il 98,4% delle lettere della posta B. Ciò significa che ha rispettato gli obiettivi fissati dal Consiglio federale. PostReg controlla inoltre che il 90% della popolazione abbia accesso alle prestazioni del servizio universale postale a una distanza adeguata, ossia in media entro 20 minuti.

Uno dei compiti fondamentali dell'autorità di regolazione è quello di sorvegliare la qualità del servizio universale e di garantire una verifica indipendente. Per concretizzare questo compito, PostReg ha elaborato un programma di verifica indipendente della qualit๠che fissa in modo sistematico e completo le esigenze da applicare. PostReg controlla anche le verifiche condotte da servizi specializzati indipendenti.

Programma di verifica indipendente della qualità delle prestazioni del servizio universale della Posta; www. postreg.admin.ch/it/themen_ qualitaet.htm

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO UNIVERSALE

Nell'anno in rassegna la Posta ha potuto incrementare la propria puntualità: il 97,7% delle lettere della posta A (2008: 95,9%) e il 98,4% di quelle della posta B (2008: 95,9%) sono state recapitate al mittente nei tempi previsti. Ciò significa che le direttive del Consiglio federale, secondo cui almeno il 97% delle lettere della posta A e della posta B devono essere consegnate nei termini, sono rispettate. Nell'anno in esame la Posta ha smistato circa 2,56 miliardi di lettere della posta interna.

Rispetto all'anno precedente, i miglioramenti dei tempi di consegna sono palesi. Solo un anno fa, PostReg rilevava un peggioramento costante. Se nel 2008 venivano recapitate in ritardo circa 121 000 lettere della posta A al giorno, nel 2009 erano solo 63 000, ossia praticamente la metà. Le lettere della posta B consegnate in ritardo sono state circa 43 000 al giorno.



La Posta attribuisce il netto miglioramento al superamento delle difficoltà riscontrate all'introduzione dei nuovi centri lettere. I ritardi nel recapito rilevati negli scorsi anni sono infatti riconducibili in buona parte alla messa in funzione, conclusasi nel marzo 2009, dei nuovi centri e dei sei centri logistici regionali (progetto REMA). PostReg esprime soddisfazione per questo miglioramento qualitativo.

- Conformemente alla legislazione postale, la Posta deve fornire prestazioni del servizio universale di buona qualità. Il Consiglio federale, proprietario della Posta, ha definito obiettivi strategici² e indicatori qualitativi. La Posta Svizzera procede da anni a misurazioni della qualità, che presenta annualmente a PostReg. Anche nel 2009 PostReg ha verificato e accertato che la Posta Svizzera adempie effettivamente i criteri di qualità in tutte le misurazioni condotte³.
- Secondo il programma di verifica di PostReg, i criteri di verifica della Posta Svizzera devono orientarsi agli standard internazionali. Il Comitato europeo di formazione (CEN) ha emanato una norma⁴ per le lettere della categoria E+1 del servizio interno (lettere posta A), la cui applicazione è nel frattempo diventata obbligatoria per i Paesi dell'UE. Anche la Posta Svizzera si avvale di questa norma per le sue misurazioni.

La norma EN prevede una cosiddetta misurazione end-to-end che rileva il tempo che intercorre dall'impostazione di un invio (tenuto conto degli orari di accettazione e dell'ultima vuotatura delle cassette postali) fino alla consegna al destinatario. Questa misurazione non considera tuttavia che una parte delle cassette è vuotata già al mattino e che quindi in alcune regioni una lettera imbucata a mezzogiorno viene ritirata solo il mattino seguente. Nella peggiore delle ipotesi la consegna di una lettera di posta A potrebbe richiedere 2,5 giorni senza che ciò sia ritenuto un recapito tardivo. La Posta deve pertanto chiedersi se una lettera della posta A può ancora essere considerata tale se deve essere imbucata già al mattino per essere recapitata il giorno seguente. La questione non potrà che acuirsi se la Posta amplierà il progetto pilota «Zeitfenster». (cfr. Qualità dell'accesso al servizio universale) con il quale sta testando in alcuni Comuni la possibilità di spostare il recapito al pomeriggio.

Nel confronto internazionale i risultati delle imprese postali europee per quanto concerne il tempo di consegna nel settore degli invii nazionali della posta-lettere (posta A) sono in buona parte migliorati negli ultimi anni oppure si sono mantenuti a livelli relativamente elevati. A questa conclusione giunge una nuova analisi della qualità condotta dal CERP⁵. Complessivamente, circa la metà dei Paesi europei ha fissato un obiettivo minimo del 90% per il rispetto dei tempi di consegna. Un obiettivo che nel 2008 è stato raggiunto o addirittura superato da circa la metà di questi Paesi.

Pacchi

Nel 2009 i valori per la posta-pacchi sono rimasti pressoché invariati rispetto all'anno precedente. Il rispetto del tempo di consegna è passato dal 98,0% al 97,8% per i pacchi Priority e dal 98,7% al 98,1% per i pacchi Economy. In altre parole, il tempo di consegna della Posta Svizzera rimane a ottimi livelli di qualità nel mercato della posta-pacchi, completamente liberalizzato dal 2004.

- Obiettivi strategici 2006-2009 definiti dal Consiglio federale per la Posta; http://www. uvek.admin.ch/themen/00681 /00988/00992/00993/index. html?lang=it
- Nella relazione di bilancio della Posta Svizzera 2009 è indicata la percentuale del trattamento puntuale di giustificativi di pagamento sul totale del traffico di pagamenti. La Posta Svizzera non ha tuttavia ancora potuto testare le transazioni effettuate con il sistema d'automazione degli sportelli SCHAPO conformemente al programma di verifica di PostReg, ma prevede di potervi ovviare nell'esercizio 2010.
- 4 EN 13850: Servizi postali

 Qualità del servizio Misurazione del tempo di transito
 dei servizi «end-to-end» per
 ogni singolo oggetto di posta
 prioritaria e di prima classe
- ⁵ CERP Quality of Service Report 2008, Bruxelles, dicembre 2009

QUALITÀ DELL'ACCESSO AL SERVIZIO UNIVERSALE Il Consiglio federale ha concretizzato la disposizione sancita dalla legislazione postale

Il Consiglio federale ha concretizzato la disposizione sancita dalla legislazione postale secondo cui le prestazioni del servizio universale devono essere accessibili a tutti i gruppi di popolazione, in tutte le regioni e a una distanza adeguata. La distanza è adeguata se almeno il 90% della popolazione può raggiungere l'ufficio postale più vicino in media entro 20 minuti, a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici – entro 30 minuti nel caso del servizio a domicilio⁶. PostReg, incaricata di verificare l'osservanza di questa prescrizione, ha descritto nel programma di verifica della qualità all'attenzione della Posta i requisiti per procedere alle misurazioni della raggiungibilità. Per soddisfare questi requisiti, la Posta 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 adottati adempiono pienamente le esigenze fissate dall'ordinanza sulle poste e dal programma di verifica di PostReg.

Nell'anno in esame la Posta presenta i risultati seguenti:

RAGGIUNGIBILITÀ MEDIA DELL'UFFICIO POSTALE PIÙ VICINO IL 30 SETTEMBRE

in % della popolazione	2009	2008
In 10 minuti	68,3%	68,6%
In 20 minut	90,0%	90,4%
In 30 minuti	95,3%	95,6%
Oltre 30 minuti	4,7%	4,4%

Le misurazioni 2009 e 2008 si fondano su nuovi calcoli effettuati nelle regioni pianificate in cui la rete degli uffici postali è stata modificata (nessun rilevamento completo).

Fonte: La Posta Svizzera

Il valore target del 90% fissato dal Consiglio federale è stato rispettato anche nel 2009, visto che esattamente il 90% della popolazione ha potuto accedere entro 20 minuti in media alle prestazioni del servizio universale, contro il 90,4% del 2008. È difficile stabilire se questo valore continuerà a peggiorare seguendo la tendenza delineatasi negli anni precedenti. Di certo, per PostReg è essenziale che non scenda oltre la soglia del 90%.

Nel confronto internazionale, questa misurazione della raggiungibilità è unica nel suo genere. I Paesi dell'UE che hanno fissato regole per l'accesso al servizio universale misurano unicamente la distanza media in chilometri fino all'ufficio postale più vicino e/o il numero di abitanti per ufficio postale. In base ai dati più recenti dell'UPU, rispetto ai 25 Paesi dell'UE la Svizzera figura al quarto posto dietro Malta, Cipro e i Paesi Bassi per quanto concerne la densità della rete postale. Mentre in Svizzera nel 2008 vi era in media un ufficio postale ogni 17,2 km², nei Paesi Bassi ve n'era uno ogni 13,2 km², in Germania uno ogni 26,6 km², in Francia uno ogni 32,3 km² e in Austria uno ogni 43,9 km². Il risultato della Svizzera è ancora migliore se si confronta il numero degli uffici postali per 100 000 abitanti. In generale nel confronto internazionale la Svizzera vanta una buona raggiungibilità.

Verifica della rete di uffici postali

La Posta offre ai propri clienti una rete con circa 3502 punti d'accesso, un dato che rispecchia sostanzialmente quello dell'anno precedente (2008: 3505). È per contro cambiato il genere di sportello: attualmente si contano 2348 uffici postali e agenzie e 1154 località con servizio a domicilio. Il numero degli uffici gestiti direttamente diminuisce nella stessa misura in cui cresce quello delle agenzie e del servizio a domicilio.

Nell'aprile 2009 la Posta ha pubblicato una lista di 421 uffici postali che intende sottoporre a verifica nei prossimi tre anni. La notizia ha suscitato vive reazioni tra il pubblico e ha creato grande incertezza nei Comuni interessati.

A fine 2009 la Posta ha sottoposto a verifica 114 di questi 421 uffici: tre sono stati soppressi senza alternative e i clienti dovranno rivolgersi all'ufficio postale più vicino (di regola in un Comune vicino). 49 sono stati trasformati in agenzie. In 32 casi l'ufficio è stato sostituito dal servizio a domicilio, mentre in altri 30 è stato mantenuto. Nei prossimi due anni la Posta sottoporrà a verifica i rimanenti 307 uffici. PostReg seguirà con attenzione gli sviluppi.

6 Commento – Revisione 2004 dell'ordinanza sulle poste del 26 novembre 2003, www. postreg.admin.ch/it/dokumentation_gesetzgebung. htm Negli ultimi dieci anni la Posta ha lanciato diversi progetti di ristrutturazione della propria rete di uffici postali. A fine 2008 si è concluso l'ultimo, condotto tra il 2005 e il 2008 e denominato «Ymago», nel cui ambito circa 200 uffici postali sono stati trasformati in agenzie. Da allora la Posta considera l'adeguamento della rete postale un compito permanente, viste in particolare le mutate esigenze della clientela.

Anche le agenzie sono considerate uffici postali ai sensi della legge benché non forniscano le seguenti prestazioni del servizio universale: traffico pagamenti (versamenti e pagamenti), accettazione di atti esecutivi e giudiziari, Press International e invii di massa di lettere della posta B. Nell'anno in rassegna erano 283 contro le 208 dell'anno precedente. Inoltre, la Posta ha fornito le prestazioni del servizio universale con 1154 soluzioni di servizio a domicilio (2008: 1097), mentre in 284 (2008: 199) uffici non offre più prestazioni finanziarie del servizio universale – una possibilità peraltro prevista dall'ordinanza sulle poste. Dall'ottobre 2007 gli otto imprenditori pilota di Ymago sono definitivamente imprenditori postali autonomi. Agiscono in nome e per conto della Posta ma operano anche in altri settori d'attività e sono considerati uffici postali ai sensi dell'ordinanza sulle poste. La Posta Svizzera ha confermato a PostReg che in tutte le regioni pianificate rimane almeno un ufficio postale che offre l'intera gamma di prestazioni del servizio universale.

Frequenza di clienti negli uffici postali

Nel 2009 PostReg pubblica per la prima volta i dati relativi alla frequenza negli uffici postali.

TIPO DI UFFICIO POSTALE

FREQUENZA MEDIA GIORNALIERA

	2009	2008	Scarto
Uffici postali collegati in rete ⁷	295	294	1
Uffici postali non collegati in rete ⁸	38	39	-1
Agenzie	32	34	-2

Poiché il rilevamento tecnico dei dati e la valutazione variano a seconda del tipo di ufficio postale, il confronto sull'arco di due anni non può ancora fornire indicazioni affidabili. I singoli uffici sono tuttavia valutati essenzialmente in base alla frequenza effettiva.

Buche delle lettere

Il momento della vuotatura delle buche delle lettere è importante per la velocità del trasporto e quindi per la qualità del servizio universale. Prima vengono vuotate le buche e più tempo rimane per il trasporto.

Da inizio luglio 2009, ad esempio, la Posta vuota 87 buche delle lettere della città di Berna al mattino e 182 al pomeriggio, dopo le 17.00. Fino a qualche mese prima (febbraio 2009) venivano vuotate al mattino 118 delle complessive 269 cassette della capitale. Questa scelta aveva tuttavia suscitato vasta eco nei media, tanto da indurre la Posta a rivedere le proprie decisioni e, in alcuni casi, a posticipare nuovamente al pomeriggio la vuotatura. Rimane però il fatto che da tempo oltre la metà delle buche delle lettere in tutta la Svizzera vengono vuotate prima di mezzogiorno.

Attualmente la Posta rinnova la propria rete di buche delle lettere nell'ambito del progetto «Buche delle lettere 2010» volto a unificare, modernizzare e ottimizzare l'ubicazione delle cassette e migliorare la sicurezza. La Posta ha assicurato che il progetto è attuato d'intesa con le autorità locali. La rete attuale conta 20 600 buche; a progetto ultimato ne conterà 16 000. A fine 2009 sono state installate 9500 nuove cassette. La legislazione svizzera non prevede disposizioni concrete sul numero o sulla distribuzione sul territorio nazionale delle cassette pubbliche, ma prescrive unicamente di tenere conto delle esigenze della popolazione e dell'economia.

Secondo PostReg la riduzione del numero delle cassette, l'anticipazione degli orari di vuotatura e il posticipo del recapito equivalgono a un chiaro peggioramento della qualità del servizio universale.

- Gli uffici postali collegati in rete dispongono dell'applicazione SCHAPO per il rilevamento elettronico della frequenza dei clienti.
- 8 Gli uffici postali non collegati in rete, circa 220, rilevano manualmente la frequenza nei giorni di riferimento e poi calcolano la media.

Qualità del recapito - recapito a domicilio limitato

Anche nel 2009 la Posta Svizzera ha rilevato e trasmesso a PostReg i dati sul recapito. Sui 1 682 618 nuclei familiari complessivi (2008: 1 662 975), 577 sono stati serviti con recapito limitato (2008: 571), il che corrisponde appena allo 0,03%, come già l'anno precedente. Tenuto conto del fatto che la quota di nuclei familiari con recapito limitato si situa nettamente al di sotto dell'1%, PostReg giudica ottima la qualità del recapito in Svizzera. Anche nei dodici Paesi dell'UE che si avvalgono di questa possibilità la quota di popolazione interessata è di solito nettamente inferiore all'1%. Il sistema di conteggio applicato dalla Posta rileva tuttavia solo l'indirizzo, non la persona. Ciò significa che una palazzina di più appartamenti viene registrata con un solo indirizzo. Il ritiro di un invio può risultare più complicato per i clienti serviti con recapito limitato che fanno capo a un'agenzia poiché, per motivi di confidenzialità e di organizzazione, queste ultime non trattano determinati invii, ad esempio precetti, rimborsi o invii doganali. Il cliente può quindi ritirare il suo invio solo in un ufficio postale che offre tutte le prestazioni del servizio universale. Ciò significa che deve recarsi più lontano.

Nell'agosto 2008 la Posta ha lanciato un nuovo progetto pilota per il recapito a domicilio denominato «Zeitfenster»: nel Cantone Vaud – Epalinges, Montreux e in alcuni quartieri di Losanna – la distribuzione mattutina è effettuata solo nelle zone commerciali, mentre nei quartieri residenziali vengono consegnati solo i quotidiani. Il resto della posta-lettere è recapitato entro il tardo pomeriggio. Il progetto mira a garantire il recapito mattutino in particolare ai clienti commerciali e a ripartire meglio il carico lavorativo tra il personale.

Nel 2009 i risultati di questa prova pilota sono stati integrati nel nuovo progetto «Distrinova», con il quale la Posta sperimenta nella Svizzera orientale la tecnica più moderna in materia di spartizione in sequenze, ossia la preparazione automatica degli invii da consegnare durante il giro. L'introduzione a titolo definitivo di Distrinova comporterà probabilmente dei tagli di personale. La decisione definitiva non è tuttavia attesa prima del 2011.

SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Rispetto al 2008, nel 2009 si osserva un leggero miglioramento sul fronte della soddisfazione della clientela. Dall'inchiesta condotta annualmente tra i clienti privati e quelli commerciali emerge infatti che le prestazioni della Posta hanno ottenuto 80 punti su una scala di 100, contro i 79 dell'anno precedente. La Posta fa rilevare ogni anno la soddisfazione della clientela con un sondaggio esterno. PostReg ha esaminato anche queste misurazioni e ha concluso che sono state effettuate conformemente alle direttive contenute nel programma di verifica della qualità.

Dall'inchiesta emerge inoltre che la clientela privata si dichiara in generale più soddisfatta di quella commerciale. Ciò è in parte imputabile al fatto che i clienti commerciali hanno più esigenze specifiche della clientela privata. Ad esempio assegnano 80 punti alle prestazioni dell'unità Rete postale e vendita, mentre i privati ne attribuiscono 87.

La Posta ha condotto un sondaggio anche sulle agenzie, dal quale si evince che nel 2009 sia i clienti commerciali sia quelli privati sono stati complessivamente soddisfatti, nonostante le critiche mosse al rapporto prezzo/prestazione. Giudizi positivi sono stati espressi soprattutto sulla possibilità di prelevare contanti (seppur in piccole quantità) e sulla raggiungibilità.

I clienti privati interpellati si sono detti soddisfatti anche del servizio a domicilio. I consumatori apprezzano l'affidabilità e la qualità del servizio offerto dal personale della Posta. Deplorano tuttavia il fatto che l'ufficio postale più vicino sia difficile da raggiungere.

Non è semplice operare un confronto su scala europea poiché i Paesi applicano metodologie di rilevamento diverse. Negli ultimi anni si osserva tuttavia che in molti Stati europei la soddisfazione della clientela è stabile o in crescita⁹. Si nota inoltre che i clienti sono globalmente più critici nei confronti dei prezzi che non della qualità¹⁰.

Reclami

Rispetto al 2008, i reclami dei clienti hanno segnato un leggero calo sia per le lettere della posta A e B sia per i pacchi Priority e Economy. Questa diminuzione è in parte ascrivibile al calo del volume di invii e alla conclusione del progetto REMA. Grazie alle migliori possibilità

- 9 WIK Consult, The Evolution of the European Postal Market since 1997, agosto 2009
- PIQUE, Liberalising services of general economic interest, 2009

track-and-trace sono diminuite inoltre le richieste dirette dei clienti di condurre ricerche. In generale, nel 2009 il numero di reclami si è attestato a livelli bassi in particolare se paragonato al totale delle operazioni.

ADEGUAMENTO DELL'ASSORTIMENTO NEGLI UFFICI POSTALI

Negli ultimi due anni la Posta ha ridimensionato progressivamente l'assortimento allo sportello per i clienti privati. Dal 1° luglio 2009 una ventina di prodotti, tra cui la prestazione complementare Fragile nella posta-pacchi e l'accettazione di invii della posta-lettere con uno spessore superiore a 2 cm, non sono più offerti nemmeno negli uffici postali più grandi. Inoltre, negli uffici postali più piccoli non vengono più accettati gli invii ingombranti.

Secondo la Posta, questi provvedimenti interessano solo i clienti privati che pagano i servizi allo sportello. I clienti commerciali e quelli che hanno una relazione di fatturazione con l'azienda possono continuare a beneficiare delle prestazioni. Singoli servizi sono a disposizione anche dei clienti privati che affrancano i loro invii con webstamp e li preparano online.

PostReg non contesta l'adeguamento poiché comporta la soppressione unicamente di prestazioni e prodotti che non figurano nell'elenco delle prestazioni del servizio universale. Questo elenco include le prestazioni che la Posta deve fornire nell'ambito del servizio universale (cfr. allegato).

PostReg giudica per contro insoddisfacente il fatto che la Posta non accetti più le lettere con uno spessore tra 2 e 5 cm come invii della posta-lettere con supplemento. La Posta fa valere che questi invii sono considerati per definizione pacchi e, come tali, li trasporta alla tariffa prevista. Ciò implica tuttavia un sensibile aumento di prezzo. Se, fino al 2008 l'invio di una lettera, ad esempio con un peso di 200 grammi e uno spessore di 4 cm, costava CHF 3.60 (supplemento incluso) per la posta A e CHF 3.40 per la posta B, nella posta-pacchi il prezzo sale a CHF 9.- per gli invii Priority e a CHF 7.- per la prestazione Economy, ossia più del doppio se si considera l'aumento delle tariffe entrato in vigore il 1° aprile 2010.

L'adeguamento dell'assortimento ha suscitato accese reazioni. Diversi clienti si sono rivolti a PostReg, ritenendo che i cambiamenti equivalgano a una soppressione di prestazioni. Come già spiegato, la Posta non è di fatto tenuta ad offrire le prestazioni in questione. Avrebbe tuttavia dovuto informare meglio la clientela, evitando così malintesi.



La commissione Uffici postali interviene su richiesta del Comune interessato quando si prospetta la chiusura di un ufficio postale. La commissione valuta in particolare se la Posta ha rispettato le disposizioni legali nell'offrire un'alternativa a un determinato ufficio postale (agenzia o servizio a domicilio). Nel 2009 ha trattato 8 casi, di cui uno con parere negativo. La commissione emana tuttavia solo raccomandazioni. La decisione finale spetta alla Posta.

La commissione extraparlamentare Uffici postali verifica, su richiesta dei Comuni, che la Posta abbia rispettato le condizioni legali nella decisione di chiudere o trasferire un ufficio postale ed emana una raccomandazione. La decisione definitiva compete alla Posta, che deve però motivare le decisioni divergenti. La commissione, la cui segreteria è gestita da PostReg, non pubblica un rapporto d'attività proprio; la sua attività è descritta nel rapporto di PostReg.

La commissione si compone di personalità dotate di una lunga esperienza. Nel nominare i suoi membri si è tenuto conto dell'esigenza di coprire tutti gli aspetti del servizio universale, rinunciando volutamente 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), Monika Dusong (Vicepresidente, ex Consigliera di Stato/NE), Arnoldo Coduri (Vicepresidente, Direttore della Divisione dell'economia del Cantone Ticino), Philippe Biéler (ex Consigliere di Stato/VD), 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).

PROCEDURA E CRITERI

Affinché la commissione possa agire, 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 concordato, la Posta Svizzera e il Comune interessato sottoscrivono un accordo rinunciando all'intervento della commissione.

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 esistenti 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'attuazio-ne della decisione della Posta e se la distanza è adeguata per tutti i gruppi di popolazione. L'organizzazione dei trasporti pubblici in una regione può giocare un ruolo importante da questo punto di vista.

ATTIVITÀ PRINCIPALI E PRIORITÀ NEL 2009

Nel 2009 la commissione è stata interpellata da otto Comuni. Ha esaminato quattro degli otto incarti e quattro casi dell'anno precedente durante tre sedute. Ha emanato una raccomandazione negativa e sette favorevoli alla decisione della Posta Svizzera. I quattro casi in sospeso verranno discussi nel corso del 2010.

Decisioni di ch Di cui	iusura o di trasferimento sottoposte alla commission	2009 ne 137
	- accordo tra Comune e Posta Svizzera	113
	- scadenza infruttuosa del termine di ricorso	16
	- casi trattati dalla commissione	8
Trattati nell'ar	no in esame;	8
esito:		
	- raccomandazioni favorevoli	7
	- raccomandazione negativa	1
ancora in sosp	eso eso	4

Dalla sua istituzione, la commissione ha trattato complessivamente 33 casi, di cui 22 concernenti Comuni della Svizzera tedesca, 6 della Romandia e 5 dal Ticino. I testi delle raccomandazioni sono pubblicati sul sito di PostReg¹¹.

Per acquisire le conoscenze di base necessarie, la commissione ha raccolto costantemente informazioni su importanti temi postali quali l'imminente revisione totale della legislazione postale.

L'intenzione annunciata dalla Posta di sottoporre a verifica 421 uffici postali ha creato scompiglio tra l'opinione pubblica tanto che la commissione ha ricevuto segnalazioni da parte di molti gruppi. Ciò significa che la popolazione è particolarmente sensibile verso le informazioni che concernono i cambiamenti della rete di uffici postali. La commissione non è tuttavia entrata nel merito delle segnalazioni per motivi formali, ad esempio perché il mittente non era l'autorità comunale competente oppure perché al momento della segnalazione non era possibile avviare la procedura poiché la Posta non aveva ancora notificato la sua decisione al Comune. Vista in particolare la preoccupazione dei Comuni interessati, per evitare malintesi è importante spiegare correttamente la procedura che implica l'intervento della commissione, quando si comunicano cambiamenti nella rete degli uffici postali. Nel 2009 la Posta si è impegnata pubblicamente a seguire tutte le raccomandazioni della commissione¹².

La commissione segue con attenzione gli adeguamenti dell'assortimento allo sportello per la clientela privata, il progetto «Zeitfenster» e i cambiamenti di ubicazione e orari di vuotatura delle buche delle lettere annunciati dalla Posta. La commissione si concentra soprattutto sulle ripercussioni per il servizio universale.

¹¹ http://www.postreg.admin. ch/it/dienstleistungen_kommissionpoststellen.htm

Comunicati stampa della Posta Svizzera del 15 aprile 2009 e del 22 dicembre 2009



TARIFFE NEL SERVIZIO UNIVERSALE

Dal confronto con i prezzi nel settore postale di altri Paesi europei, PostReg è giunta alla conclusione che i clienti svizzeri pagano tariffe proporzionalmente vantaggiose, mentre risultano care le tariffe per gli invii della posta-lettere di peso inferiore a 20 grammi.

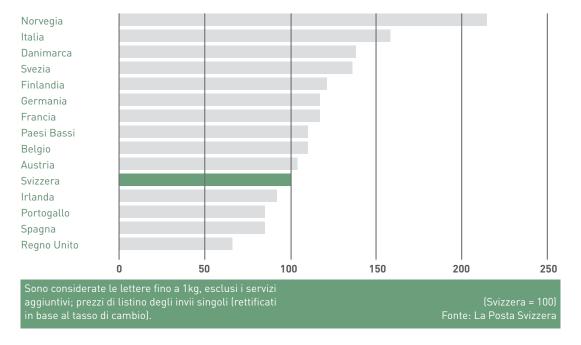
La Posta Svizzera deve sottoporre i prezzi dei servizi riservati (monopolio) al Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) per approvazione. Per i servizi non riservati del servizio universale e i servizi liberi, la competenza incombe alla Sorveglianza dei prezzi. La Posta Svizzera è libera di accordare sconti sul fatturato o sconti per le prestazioni preliminari (spartizione o trasporto fino al centro lettere). A questo proposito non esiste né un obbligo d'approvazione né un impegno alla trasparenza. La legislazione postale non prevede nemmeno il controllo degli sconti accordati ai grandi clienti.

PREZZI DEGLI INVII DEL SERVIZIO INTERNO E INDICE DELLA POSTA-LETTERE

A tenore della legge sulle poste le prestazioni del servizio universale devono essere fornite a prezzi equi. La definizione di «equità» si fonda sui principi fondamentali delle modalità con cui la Posta Svizzera deve ripartire i suoi costi interni. Si tratta di evitare che singoli prezzi vengano ridotti o aumentati in modo ingiustificato, imputando ad esempio i costi di un prodotto a un altro. Nel settore assoggettato al monopolio, la legislazione postale non contempla tuttavia direttive per una regolamentazione settoriale specifica che fissino un metro chiaro per la determinazione dei prezzi e definiscano la procedura di regolamentazione.

La Posta Svizzera fa capo a un cosiddetto indice della posta-lettere che permette di confrontare i prezzi pagati in Svizzera per la posta-lettere con quelli applicati all'estero. L'indice rileva nei vari Paesi a confronto i prezzi della posta-lettere (invii singoli senza invii di valore elevato) – al corso di cambio attuale – praticati dalle imprese che offrono prestazioni del servizio universale. L'indice è calcolato in modo analogo all'indice nazionale dei prezzi al consumo (Laspeyres). Secondo l'indice della posta-lettere, la Posta Svizzera si piazza al quinto posto tra i 15 principali Paesi a confronto.

INDICE DELLA POSTA-LETTERE 2010



L'indice è una media e non permette di trarre conclusioni nell'ottica del consumatore sul posizionamento dei prezzi di singoli prodotti nel confronto internazionale. Bisogna pertanto condurre confronti complementari sulla base di prezzi unitari.

PREZZI NEL SETTORE PROTETTO DAL MONOPOLIO

Nel primo semestre del 2009 il monopolio della Posta Svizzera includeva gli invii della postalettere indirizzati provenienti dall'estero o inviati in Svizzera fino a 100 grammi. Dal 1° luglio il monopolio è stato abbassato a 50 grammi.

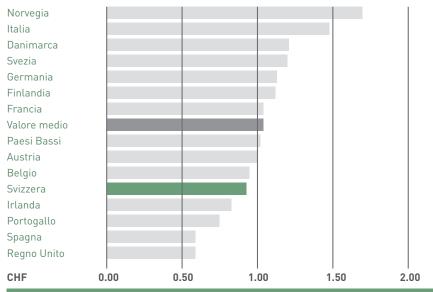
I prezzi pagati dai clienti della Posta Svizzera per le categorie più importanti della postalettere incluse nel monopolio (lettere di peso inferiore a 50 g) sono vantaggiosi. Inoltre, nonostante l'assoggettamento all'IVA, i prezzi sono rimasti invariati o, addirittura, sono diminuiti. Le lettere fino a 50 grammi inviate a destinatari svizzeri rappresentano la fetta più consistente del volume di lettere spedite in Svizzera, ossia circa tre quarti. Rispetto agli altri Paesi europei industrializzati, il prezzo ponderato al corso di cambio medio annuo per questa categoria è inferiore alla media del 7,1%.

Le tariffe per le lettere standard nel monopolio (140 x 90 mm fino al formato B5, con uno spessore massimo di 20 mm e fino a 100 grammi) sono invariate dal 1° gennaio 2004. Sono invece scesi da 2.20 a 2 franchi i prezzi per le lettere grandi della posta A (fino al formato B4 con uno spessore massimo di 20 mm). Anche il prezzo per gli invii in grandi quantità della posta B in formato cartolina è diminuito di 5 centesimi per copia.

Poiché dal 1º luglio 2009 il limite di monopolio è sceso a 50 grammi, tutti gli invii di peso compreso tra 51 e 100 grammi soggiacciono all'imposta sul valore aggiunto. La Posta ha tuttavia deciso di assoggettare all'IVA ('aliquota 7,6%) anche gli invii della posta-lettere inclusi nel monopolio dato che l'introduzione di un nuovo limite di prezzo per le lettere di 50 grammi avrebbe comportato un onere notevole per la Posta e per la clientela. La Posta non intende riversare i maggiori costi sulla clientela e quindi manterrà invariati i prezzi delle lettere della posta A (CHF 1.–) e della posta B (CHF –.85) fino a 100 grammi. Questo sistema permette inoltre di ridurre i prezzi netti poiché i clienti commerciali possono chiedere la restituzione dell'IVA e beneficiare di una riduzione di circa il 7,1%.

Complessivamente, nel 2009 i prezzi effettivi nel monopolio sono diminuiti del 3,5%, ossia di 65 milioni di franchi.

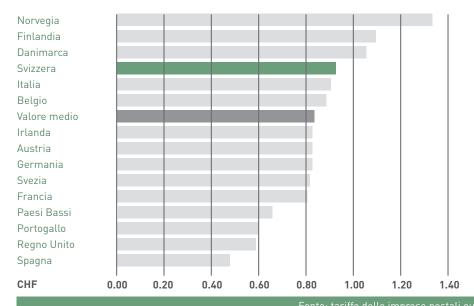
PREZZO MEDIO PONDERATO DEGLI INVII SINGOLI NAZIONALI DELLA POSTA-LETTERE A E B FINO AL LIMITE DI PESO MASSIMO PREVISTO DAL MONOPOLIO SVIZZERO, AL TASSO DI CAMBIO MEDIO ANNUO 2009



Fonte: tariffe delle imprese postali europee, analisi di PostReg

Considerato che il 44% delle lettere inviate in Svizzera pesa al massimo 20 grammi, il prezzo di questa categoria è un dato particolarmente significativo. Per questa categoria i consumatori svizzeri pagano tariffe tra le più alte d'Europa. Solo in Norvegia, Finlandia e Danimarca i clienti pagano di più. Tra i Paesi nei quali questa categoria di invii è più conveniente figurano invece Spagna, Gran Bretagna e Portogallo.

PREZZO PONDERATO DEGLI INVII SINGOLI NAZIONALI DELLA POSTA A E B FINO A 20 G AL TASSO DI CAMBIO MEDIO ANNUO 2009



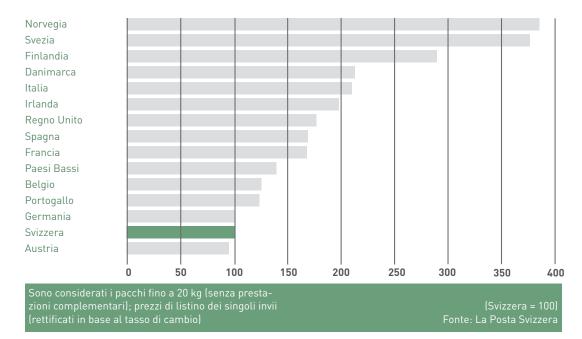
analisi di PostReg

Conclusione: dal confronto dei prezzi per le lettere fino al limite massimo di peso ammesso per i servizi riservati (100 grammi nel primo semestre, 50 nel secondo) emerge che il monopolio svizzero è uno dei più convenienti d'Europa. La Posta Svizzera è invece tra gli operatori più cari nel confronto internazionale per le lettere fino a 20 grammi.

PREZZI NEL SETTORE NON RISERVATO

La Posta Svizzera è libera di fissare i prezzi delle prestazioni nel settore non riservato a condizione di osservare il criterio della proporzionalità, le regole generali della concorrenza e le regole generali della sorveglianza dei prezzi. Rispetto ai principali Paesi europei, la Posta Svizzera applica prezzi vantaggiosi sia per le lettere che non sottostanno al monopolio, sia per i pacchi del servizio interno. Le tariffe attuali sono frutto di un accordo, valido fino al 1ºaprile 2010, tra la Posta Svizzera e la Sorveglianza dei prezzi.

INDICE DELLA POSTA-PACCHI 2010



La Posta Svizzera deve chiedere al DATEC l'approvazione delle tariffe solo per il trasporto di determinati giornali e periodici in abbonamento.

Nel 2009 la Posta ha chiesto al DATEC di poter aumentare di un centesimo a copia il prezzo del recapito della stampa regionale e locale, e di due centesimi quello del recapito della stampa associativa. Il DATEC ha respinto la domanda, ritenendola contraria ai principi approvati dal Parlamento federale nel 2007 nel quadro della revisione del sistema di sostegno alla stampa. In base a tali principi, l'aumento delle tariffe deve limitarsi unicamente al rincaro.

Per questo motivo, i prezzi per le testate con diritto al trasporto agevolato sono cresciuti del 4,4% nel 2007 (con effetto dal 1° gennaio 2008) e del 2,0% nel 2009 (con effetto dal 1° gennaio 2010). Ciò corrisponde a una media di 0,5 centesimi a copia.

La decisione del DATEC è valida solo per il 2010. Nel 2011, la Posta potrà chiedere un nuovo aumento delle tariffe per compensare il rincaro.



FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE, RISPETTO DEL DIVIETO DI SOVVENZIONAMENTO TRASVERSALE

Nonostante l'apertura progressiva del mercato postale, nel 2009 la Posta ha fatto segnare ottimi risultati: 706 milioni di franchi per il servizio universale, che la Posta finanzia direttamente con il ricavato dei servizi liberi. PostReg presta tuttavia particolare attenzione a che i servizi liberi non vengano finanziati trasversalmente con i proventi 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 capillare¹³. La Posta Svizzera deve finanziare il servizio universale con gli introiti del servizio universale stesso 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 i concessionari concorrenti al pagamento di una tassa.

La legislazione postale vieta di ricorrere agli utili del servizio postale di base per ridurre il prezzo dei servizi liberi. La Posta è tenuta a dimostrare che rispetta il divieto di sovvenzionamento trasversale ai sensi dell'articolo 18 capoverso 1 OPO. PostReg garantisce il controllo indipendente dell'osservanza dei principi della contabilità analitica e del divieto di sovvenzionamento trasversale.

Poiché l'imposta sul valore aggiunto (IVA) non è stata riversata sui prezzi e poiché nel settore riservato e non riservato vi sono stati adeguamenti delle tariffe, nell'anno in esame si registra una diminuzione del fatturato pari a circa 90 milioni di franchi nel servizio universale, di cui circa 65 nei servizi riservati.

REQUISITI PER L'ESPOSIZIONE DEI COSTI DEL SERVIZIO UNIVERSALE

Nel 2004 PostReg ha emanato una direttiva sull'esposizione dei costi del servizio universale¹⁴, secondo cui la Posta Svizzera è obbligata a tenere una contabilità dei costi totali, 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 così garantire che i dati finanziari elaborati conformemente ai requisiti possano essere verificati da un ufficio di revisione esterno indipendente.

A tenore dell'articolo 17 dell'ordinanza sulle poste, la Posta Svizzera è tenuta a presentare ogni anno i costi del servizio universale. L'esposizione di questi costi prevede due fasi. Nella prima, vengono calcolati per mezzo della contabilità analitica i costi e i ricavi nell'ottica

Panoramica sull'evoluzione del settore postale in Svizzera – Rapporto del Consiglio federale e Messaggio concernente la modifica della legge federale sull'organizzazione delle poste; http://www.postreg.admin.ch/it/gesetzgebung/22maggio2002.pdf

Direttiva all'attenzione della Posta Svizzera concernente l'esposizione dei costi del servizio universale e la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale; http://www.postreg.admin. ch/it/themen_finanzierung. htm dell'esercizio. La contabilità analitica si basa sui dati del conto finanziario conformemente agli standard IFRS, eliminando tuttavia le poste di bilancio straordinarie o estranee all'esercizio e tenendo conto dei costi addizionali (in particolare degli interessi del capitale necessario all'esercizio). La contabilità analitica permette al consiglio d'amministrazione e alla direzione del gruppo di gestire l'azienda in modo sostenibile sul lungo termine al fine di conservare il capitale e aumentare il valore (ad es. per decisioni in materia di investimenti, politica tariffaria ecc.).

Su tale base vengono calcolati – nella seconda fase – i risultati dei servizi conformemente alle esigenze di regolazione così come definite da PostReg in virtù dell'ordinanza sulle poste. L'ottica regolatoria si distingue da quella della contabilità d'esercizio per il fatto che tutti i proventi e i costi della Posta Svizzera – indipendentemente che siano straordinari, unici o estranei all'esercizio – sono ripartiti tra i tre servizi (riservati, non riservati e liberi). L'approccio regolatorio permette di valutare se i finanziamenti stanziati per il servizio universale sono sufficienti o se occorre introdurre tasse di concessione per gli operatori postali privati, come prevede il piano di finanziamento. Dato il caso, garantisce inoltre la possibilità di elaborare un disegno di legge per finanziare i costi non coperti del servizio universale, un'eventualità menzionata del resto dal Consiglio federale nella Panoramica sull'evoluzione del settore postale in Svizzera. L'ottica regolatoria funge inoltre da base decisionale per eventuali, ulteriori misure di apertura del mercato.

Se l'esposizione dei costi del servizio universale conforme alle esigenze di regolazione è utile alle autorità politiche, il risultato dei servizi calcolato conformemente alla contabilità analitica della Posta Svizzera è necessario a fini gestionali. I vari approcci sfociano in risultati diversi per due ragioni: primo perché l'esposizione conforme alle esigenze di regolazione non ammette che gli interessi corrisposti siano considerati costi del servizio universale, secondo perché le perdite e i profitti risultanti dalla vendita di immobilizzazioni materiali devono essere imputati al risultato regolatorio.

ESPOSIZIONE DEI COSTI DEL SERVIZIO UNIVERSALE

La tabella seguente riporta i costi del servizio universale e dei servizi liberi della Posta Svizzera per l'esercizio 2009 e li pone a confronto con quelli del 2007. Per l'anno in rassegna l'azienda conferma che i servizi liberi non vengono finanziati con i proventi del servizio universale.

RISULTATI DEI SERVIZI RISERVATI. NON RISERVATI E LIBERI DELLA CASA MADRE (SENZA AUTOPOSTALE)

	Servizio universale				Servizi l	iberi	Tota	le		
	Servizi ri	servati	Servizi non	riservati	Totale servizio	universale				
in migliaia di CHF	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Ricavi d'esercizio	1'640'772	1'835'082	2'467'555	2'408'411	4'108'327	4'243'493	2'840'954	2'749'481	6'949'281	6'992'973
Costi d'esercizio	1'544'134	1'714'299	2'064'966	2'010'327	3'609'100	3'724'627	2'723'434	2'828'920	6'332'534	6'553'546
Risultato d'esercizio	96'638	120'783	402'589	398'083	499'227	518'866	117'520	-79'439	616'747	439'427
Risultato d'esercizio delle unità di servizio interne	-68'228	-39'742	-46'702	-18'653	-114'930	-58'395	-40'563	30,583	-155'494	-28.112
Risultato d'esercizio delle unità di gestione	-36'356	-27'957	-48'619	-32'785	-84'976	-60'741	-64'123	-46'134	-149'098	-106'876
Risultato conforme alla contabilità analitica	-7'947	53'084	307'268	346'646	299'321	399'730	12'834	-95'290	312'155	304'440
Interessi teorici	72.534	88'505	95'040	102'400	167'574	190'905	124'420	141'288	291'994	332,193
Interessi secondo la dichiarazione fiscale	-778	-174	-1'019	-201	-1'797	-375	-1'334	-278	-3'131	-653
Ammortamenti teorici	54'949	55'300	71'999	63'982	126'949	119'282	94'257	88'281	221 206	207.563
Ammortamenti finanziari secondo le norme IFR	-54'983	-55 ⁻ 195	-72.044	-63'861	-127'027	-119'056	-94'316	-88'113	-221'343	-207.169
Ripartizione perdite/profitti vendita immobilizzazioni materiali e immobili	45 ⁻ 729	48'090	41.679	36'539	87 ⁻ 407	84 ⁻ 629	0	0	87.407	84.629
Ripartizione del risultato della tesoreria del gruppo	0	21 140	128.105	138'047	128'105	159'187	5'351	0	133.456	159'187
Trasferimento al contributo all'infrastruttura della rete postale secondo la direttiva PostReg	110'797	81.177	-85'087	-58'603	25'710	22 [.] 574	-25'710	-22 [°] 574	0	0
Risultato del servizio universale e dei servizi liberi	220'301	291'927	485'940	564'949	706'241	856'875	115'503	23'314	821'744	880'189

Le unità Rete postale e vendita, PostLogistics e PostMail calcolano i costi supplementari legati al mandato di fornitura del servizio universale sulla base dei costi di processo. Nella contabilità, i costi sono imputati alle unità aziendali che forniscono prodotti che rientrano nei servizi riservati. Nel «risultato del servizio universale e dei servizi liberi» i costi infrastrutturali legati al processo «accettazione e vendita», calcolati conformemente alla direttiva PostReg e all'allegato, sono imputati esclusivamente ai servizi riservati.

Fonte: La Posta Svizzera

Il risultato regolatorio del servizio universale (706,2 milioni) ha fatto segnare un calo pari al 17,6%. La flessione è dovuta alla diminuzione del risultato dei servizi riservati (-24,5%) e di quelli non riservati (-14,0%), riconducibile a sua volta alle misure adottate in materia di prezzi – assunzione da parte della Posta dell'IVA sulle lettere e abbassamento dei prezzi di determinati servizi postali. Queste misure (circa -65,0 milioni) hanno portato a un calo del risultato nei servizi riservati pari a 71,6 milioni di franchi.

Il risultato regolatorio del servizio universale (706,2 milioni, ovvero l'86% del risultato totale) è inferiore a quello del 2008 (856,9 milioni), del 2007 (801,7 milioni) e del 2006 (769,4 milioni), ma si situa nello stesso ordine di grandezza di quello del 2005 (711,2 milioni). Il risultato totale (risultato regolatorio del servizio universale e dei servizi liberi) ha subito una flessione di 58,4 milioni di franchi, attestandosi a 821,7 milioni contro i 880,2 dell'anno precedente. Nel 2009 il risultato regolatorio dei servizi liberi e quelli non riservati cumulati è aumentato di 13,2 milioni, attestandosi a 601,4 milioni di franchi.

Il servizio universale si è autofinanziato anche nel 2009, ma la situazione si è deteriorata: il risultato regolatorio del servizio universale ha registrato un calo di 151 milioni di franchi (-17,6%) riconducibile principalmente alle misure salariali e tariffarie. Gli adeguamenti di prezzo nel settore riservato e non riservato hanno portato a una flessione del fatturato pari a circa 90 milioni di franchi. Parallelamente, le spese di personale della sede principale della Posta Svizzera sono aumentate di 76 milioni di franchi (+ 2,4%). Nonostante la soppressione di impieghi pari al 6,2%, i salari medi sono aumentati del 9,2%. Il calo dei volumi ha inciso solo marginalmente sul finanziamento del servizio universale. Anche la graduale liberaliz-

zazione del mercato postale non pone problemi alla Posta sul fronte del finanziamento del servizio universale.

RISULTATO DELLA VERIFICA INDIPENDENTE DELLA KPMG SA

L'esposizione dei costi del servizio universale della Posta Svizzera e la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale devono essere controllate e validate ogni anno da un ufficio di revisione esterno e indipendente. La KPMG SA ha svolto questo controllo per l'esercizio 2009.

Nel suo rapporto all'attenzione di PostReg la KPMG SA rileva che nell'anno in esame la Posta Svizzera ha fornito a PostReg le informazioni richieste nel pieno rispetto della legislazione postale. La società di auditing conclude che il divieto di sovvenzionamento trasversale è stato osservato in via generale, ovvero che non sussiste sovvenzionamento trasversale ai sensi dell'articolo 18 capoverso 1 dell'ordinanza sulle poste.

A seguito dell'abbassamento del limite di monopolio, PostReg ha incaricato la KPMG SA di verificare anche il rilevamento dei quantitativi sul mercato delle lettere e su quello dei pacchi per l'esercizio 2009. Dalle verifiche effettuate, la KPMG SA non ha individuato elementi che indicano errori o inesattezze nei processi tali da compromettere la rilevazione completa e adeguata delle quantità e la corretta esposizione dei dati quantitativi relativi al mercato delle lettere e dei pacchi nel rapporto della Posta all'attenzione di PostReg.

CONTRIBUTO INFRASTRUTTURALE

Il contributo infrastrutturale, ossia il contributo che il monopolio dà al finanziamento della rete capillare di uffici postali, è stato ridefinito due anni fa. Fino ad allora non era stato definito il numero di uffici postali necessari a un'azienda commerciale sottoposta al regime di concorrenza per offrire in tutto il Paese i servizi forniti dalla Posta Svizzera. I costi che superano quelli della rete di uffici postali ottimale (necessaria all'esercizio) – ossia il «contributo infrastrutturale» – devono essere esposti e sono coperti dal monopolio conformemente a quanto prescritto dalla legge.

A tal fine, PostReg e la Posta Svizzera hanno messo a punto un modello per stabilire la rete di uffici postali ottimale (necessaria all'esercizio), che permette di calcolare i costi che superano quelli della rete degli uffici postali ottimale. Per offrire gli stessi servizi della Posta Svizzera, un'azienda postale commerciale che opera in regime di concorrenza necessiterebbe teoricamente di una rete formata da 1700 uffici postali (700 uffici postali gestiti dalla Posta Svizzera e 1000 agenzie). A titolo di esempio, a fine 2009 la Posta gestiva 2348 uffici postali, di cui 283 agenzie¹⁵. Nell'anno in esame il contributo infrastrutturale, che il monopolio deve coprire (risultato regolatorio incluso il contributo infrastrutturale per un totale di 220 milioni), ammonta a 200 milioni di franchi (contro i 204 milioni del 2008).

¹⁵ Allegato alla Direttiva all'attenzione della Posta Svizzera concernente l'esposizione dei costi del servizio universale e la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale; http://www. postreg.admin.ch/it/publikationen/Anhang_DEF1_i.pdf



SVILUPPO GENERALE DEI MERCATI POSTALI

Nel mercato liberalizzato della posta-pacchi le condizioni di lavoro applicate dagli operatori privati sono in molti casi superiori alle condizioni minime previste dalla concessione. È quanto emerge dal rapporto sugli standard minimi normalmente applicati nel mercato della posta-pacchi (Bericht zu branchenüblichen Mindeststandards im Paketmarkt), commissionato da PostReg. Lo studio contiene valori di riferimento importanti non solo per l'applicazione della nuova legge sulle poste, ma anche per il controllo delle condizioni normalmente applicate nel settore della posta-pacchi.

Parallelamente all'apertura completa del mercato dei pacchi a partire dal 1° gennaio 2004, il Consiglio federale ha introdotto un sistema di concessioni per i servizi postali non riservati. I concessionari possono trasportare pacchi indirizzati fino a 20 kg, lettere indirizzate della posta interna o in arrivo dall'estero di peso superiore a 100 grammi (50 dal 1° luglio 2009) e lettere destinate all'estero. Per farlo, devono essere titolari di una concessione, che viene rilasciata a condizione che realizzino un fatturato annuo di almeno 100 000 franchi. Per gli operatori che non raggiungono tale importo il sistema prevede un obbligo di notifica. 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. L'obbligo non concerne il trasporto di giornali indirizzati, i servizi finanziari che rientrano nel servizio universale e la posta rapida inclusa nei servizi liberi.

SISTEMA DI CONCESSIONI

Prima di inoltrarle al DATEC, responsabile del rilascio delle concessioni, 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, PostReg controlla l'osservanza delle prescrizioni nell'ambito dell'annuale rapporto d'attività. Qualora rilevasse delle irregolarità, può condurre verifiche e chiedere al DATEC di adottare ulteriori provvedimenti che possono tradursi nel ritiro della concessione.

Obbligo di concessione e di notifica

Nell'anno in rassegna PostReg ha risposto a varie richieste di informazione inoltrate dalle imprese in merito alla concessione e all'obbligo di notifica. Un'azienda ha chiesto e ottenuto una concessione. Undici aziende hanno chiesto il rinnovo della concessione al DATEC (autorità di concessione) a decorrere dal 1° gennaio 2010. Quattro di esse hanno esteso il proprio ambito d'attività e sono ora autorizzate a trasportare anche lettere di peso superiore a 50 grammi (dal 1° luglio 2009 il limite di monopolio è sceso da 100 a 50 grammi). Se si

considerano le quattro aziende che già nell'estate 2009 hanno ottenuto l'estensione della concessione, nell'anno in esame le aziende autorizzate a trasportare lettere di peso superiore a 50 grammi erano otto. A fine 2009 i concessionari erano 25 e le aziende assoggettate all'obbligo di notifica 24. Nel 2010 è stata finora rilasciata una concessione per altre due aziende postali.

Nel 2005 – un anno dopo l'introduzione del sistema delle concessioni – 20 aziende private hanno ottenuto una concessione. Successivamente il loro numero è aumentato solo lievemente da 23 (2006) a 26 (2007) per poi restare stabile fino al 2009. Questa stagnazione è dovuta principalmente a motivi economici: alcune aziende postali sono state rilevate da altre oppure hanno scelto la via della fusione. A ciò si aggiunge la debolezza della congiuntura registrata nel 2008 e nel 2009, che ha messo in difficoltà le piccole aziende postali e in alcuni casi ha comportato netti cali di fatturato. Anche le aziende sottoposte all'obbligo di notifica marciano sul posto: se nel 2004 si contavano 18 aziende, dal 2006 al 2009 il loro numero è rimasto stabile a quota 24. Se in futuro vi sarà un maggiore consolidamento sul mercato delle lettere e dei pacchi, le aziende postali internazionali assumeranno un peso crescente nel mercato postale svizzero rispetto alle aziende locali e a quelle di medie dimensioni.

Condizioni di lavoro in uso nel settore

Il sistema delle concessioni è il principale strumento per controllare la progressiva apertura del mercato. Per evitare il dumping sociale, gli operatori sono tenuti a rispettare le condizioni di lavoro in uso nel settore e a provvedere affinché anche i loro subappaltatori le applichino. Vanno rispettate in particolare le condizioni fondamentali quali l'orario di lavoro settimanale, il salario minimo (annuo o orario) e il diritto alle vacanze. Su questi importanti aspetti la Svizzera si trova un passo avanti agli altri Stati.

Nell'anno in esame, dopo l'annuale rapporto d'attività, PostReg non rileva cambiamenti nelle condizioni di lavoro offerte dai concessionari: praticamente tutti i dipendenti a tempo pieno percepiscono uno stipendio annuo minimo di 42 000 franchi lordi. Anche le cinque settimane di vacanza sono uno standard che va progressivamente imponendosi. L'orario di lavoro regolare non supera le 43 ore settimanali, le 44 per i conducenti di veicoli fino a 3,5 tonnellate. Un orario settimanale massimo di 46 ore è ritenuto normale per i conducenti di mezzi pesanti. Poiché i concessionari più grandi conseguono buona parte del loro fatturato nel segmento dei servizi liberi deregolamentati, queste disposizioni si ripercuotono ben oltre il settore assoggettato all'obbligo della concessione. Il contratto collettivo di lavoro della Posta Svizzera prevede 41 ore settimanali. In generale si osserva che anche le aziende postali private offrono buone condizioni. Sarebbe auspicabile un contratto collettivo di lavoro per tutto il settore postale.

Studio sulle condizioni di lavoro minime in uso nel mercato della distribuzione dei pacchi

A fine 2008 PostReg ha incaricato l'Osservatorio universitario dell'impiego (OUE) dell'Università di Ginevra di condurre uno studio¹6 sulle condizioni di lavoro in uso nel settore.

In base alle informazioni fornite dalle aziende gli autori dello studio sono giunti alla conclusione che le condizioni di lavoro degli operatori postali privati nel mercato dei pacchi si situano spesso nettamente al di sopra delle esigenze minime definite nelle concessioni.

Stipendio: lo stipendio medio lordo standard per un collaboratore a tempo pieno che lavora 42 ore a settimana è di 5354 franchi al mese. L'80% dei dipendenti del settore percepisce uno stipendio lordo mensile che varia da 4215 a 6313 franchi. Il metodo comparativo sviluppato dall'Università di Ginevra permette inoltre di calcolare valori soglia differenziati a seconda del profilo professionale richiesto e dell'azienda. Lo studio evidenzia ad esempio che un conducente di autocarro guadagna il 6% in più di un conducente/addetto alla consegna e che quest'ultimo, a sua volta, percepisce uno stipendio più alto del 6% rispetto a quello di un addetto alla spartizione. (Lo studio prende in esame tre categorie professionali del settore: gli addetti alla spartizione, i conducenti addetti alla consegna e i conducenti di autocarri.).

Vacanze: lo studio rileva che il 90% degli addetti alla spartizione e dei conducenti addetti alla consegna ha diritto a 25 giorni di vacanza all'anno. Oltre il 50% delle aziende ne concedono però 20. Nel caso dei conducenti di autocarri, più del 50% ha diritto a 25 giorni di vacanza all'anno, mentre il 75% delle aziende ne concede loro 20, ossia il minimo legale.

¹⁶ Observatoire Universitaire de l'Emploi, Université de Genève, Bericht zu branchenüblichen Mindeststandards im Paketmarkt 2008, 8 gennaio 2010

Orario di lavoro settimanale: per il 90% degli addetti alla spartizione e l'80% degli conducenti addetti alla consegna l'orario regolare di lavoro è di 42 ore a settimana. In oltre il 50% delle aziende l'orario di lavoro settimanale per queste due categorie supera le 42 ore. Più del 50% dei conducenti di autocarro lavora 42 ore alla settimana. Nel 75% delle aziende i conducenti lavorano 45-46 ore – secondo l'articolo 6 dell'ordinanza per gli autisti la durata massima della settimana lavorativa è di 46 ore.

I ricercatori hanno analizzato 4500 dati raccolti per mezzo di un rilevamento esteso della struttura salariale dei lavoratori con statuto di dipendente nel settore dei pacchi. Al rilevamento hanno partecipato 186 aziende, tra cui la Posta Svizzera, i concessionari e i loro subappaltatori.

MERCATO DELLA POSTA-PACCHI

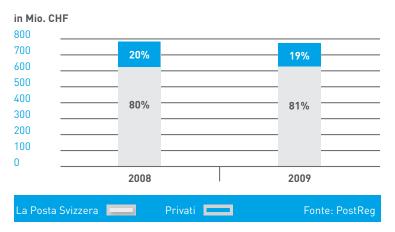
I dati sul mercato dei pacchi provengono dalle dichiarazioni di tutte le aziende attive sul mercato (quindi anche della Posta Svizzera). PostReg li valuta conformemente all'obbligo di osservare e sorvegliare il mercato che le incombe. L'analisi evidenzia che nell'anno in rassegna il volume di pacchi nel settore non riservato fino a 20 kg ha subito gli influssi congiunturali. Rispetto all'anno precedente, si è infatti registrato un calo del volume di mercato, che è passato da 117 a 115 milioni di invii. Anche il fatturato ottenuto nel settore dei pacchi fino a 20 kg è sceso del 2%, da 789 (2008) a 773 milioni di franchi.

Mancando un obbligo di registrazione generalizzato, PostReg non dispone di dati sui servizi liberi. Fanno quindi difetto anche indicazioni relative al mercato dei servizi di corriere e della posta rapida, un settore in cui vige da tempo una concorrenza accanita. Nonostante l'assenza di dati, si può supporre che, nel complesso, molti concessionari preferiscono lavorare nel settore completamente liberalizzato dei servizi di corriere e della posta rapida piuttosto che in quello della posta-pacchi.

Mercato interno

Nonostante l'apertura completa del mercato della posta-pacchi nel 2004, la Posta Svizzera resta il leader incontestato del settore. Rispetto all'anno precedente, la quota di fatturato dei concessionari e degli operatori con obbligo di notifica è scesa leggermente dal 20% al 19%. I due maggiori operatori postali nel segmento assoggettato all'obbligo della concessione restano DPD (Schweiz) AG e DHL Express (Schweiz) AG. Insieme rappresentano oltre l'80% dell'intero fatturato dei concessionari e degli operatori con obbligo di notifica.

QUOTE DI PACCHI NEL SERVIZIO UNIVERSALE



Dall'apertura del mercato dei pacchi, avvenuta nel 2004, in Svizzera si registra un ristagno delle quote di mercato degli operatori privati. Ciò è riconducibile tra l'altro agli ostacoli alla concorrenza (ad es. il divieto di circolare di notte) e alla reticenza dei consumatori a cambiare operatore.

Nel confronto europeo gli operatori privati continuano a detenere una quota di mercato contenuta. I vantaggi della Posta Svizzera sono essenzialmente l'elevata economia di scala e le sinergie, il forte grado di notorietà del marchio e la rete densa e capillare di uffici postali.

Pacchi destinati all'estero

Il trasporto di pacchi destinati all'estero fino a 20 kg rientra nel servizio universale. Nel 2009 erano attivi in questo segmento dieci concessionari (contro gli undici del 2008) e alcuni operatori soggetti all'obbligo di notifica. Su un volume di invii del servizio universale pari a 115 milioni, la quota di pacchi destinati all'estero rappresentava, come nell'anno precedente, il 2% circa del totale. Nel trasporto di pacchi destinati all'estero, i concessionari detengono una quota di oltre il 70%, di cui la parte più consistente è nelle mani di Deutsche Post Global Mail (Switzerland) AG e DPD (Schweiz) AG.

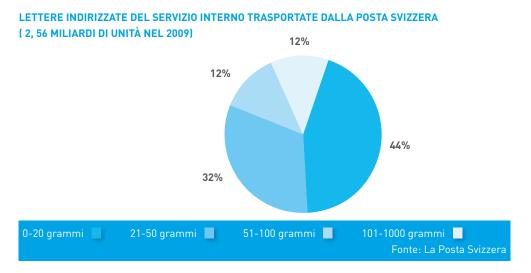
MERCATO DELLA POSTA-LETTERE

Anche le considerazioni analitiche qui di seguito si basano sui dati che PostReg ha ottenuto in virtù dell'obbligo di informazione degli operatori attivi sul mercato. Il mercato degli invii indirizzati della posta-lettere rientra nel servizio universale e comprende gli invii del servizio interno, le lettere provenienti dall'estero e le lettere destinate all'estero. Nel 2006 il mercato delle lettere inviate in Svizzera e delle lettere provenienti dall'estero di peso superiore a 100 grammi è stato liberalizzato. Quello della posta-lettere destinata all'estero è liberalizzato da tempo. Dal 1° luglio 2009 il limite di monopolio per le lettere è sceso a 50 grammi.

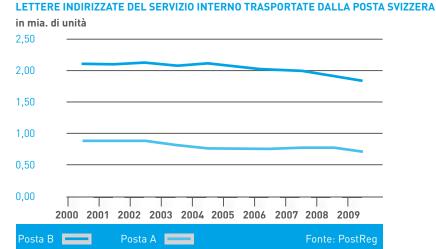
Secondo i dati forniti dalla Posta Svizzera e dai concessionari per il 2009, il volume di mercato della posta-lettere nel servizio universale si attesta a 2,94 miliardi di franchi (contro i 3,12 nel 2008), con un fatturato di 2,32 miliardi (contro i 2,5 nel 2008). L'7% circa erano lettere destinate all'estero e oltre il 6% lettere provenienti dall'estero.

In termini di volume (invii e fatturato), quello delle lettere indirizzate del servizio interno è di gran lunga il segmento di mercato più importante del servizio postale universale. Stando alle indicazioni della Posta Svizzera e dei concessionari relative all'esercizio 2009, il volume si è attestato a 2,56 miliardi di lettere (contro i 2,68 nel 2008) per un fatturato complessivo di 1,95 miliardi di franchi (contro i 2,05 nel 2008).

Secondo i dati della Posta Svizzera, con l'abbassamento del monopolio a 50 grammi effettivo dal 1° luglio 2009, il 24% circa del totale delle lettere del servizio interno è sottoposto al regime di libera concorrenza (29% del fatturato).



Il volume della posta-lettere indirizzata del servizio interno ha subito un'ulteriore erosione, che nel 2009 è stata pari al 4,7% rispetto all'anno precedente. Quest'evoluzione è dovuta principalmente alla difficile congiuntura del mercato oltre che al maggiore raggruppamento degli invii da parte dei clienti commerciali e alla scelta di optare per la posta B anziché la posta A. Si conferma inoltre la tendenza a far capo ai servizi della posta-lettere basati su Internet.



¹⁷ Unione postale universale, Postal Statistics 2008

Dal 2000 si osserva un calo medio annuo del volume di invii della posta-lettere dell'ordine di circa l'1,5%. Questa tendenza dovrebbe protrarsi anche nei prossimi anni. Nel confronto europeo la Svizzera è tuttavia avvantaggiata dall'elevato volume di invii pro capite: ogni abitante riceve infatti in media oltre 701¹⁷ lettere indirizzate l'anno. Questo volume considerevole permette alla Posta di realizzare importanti sinergie e economie di scala nonostante il mercato sia saturo.

Nel mercato della posta-lettere sono soprattutto i clienti commerciali con una clientela prevalentemente nazionale ad avere un ruolo determinante. Questi clienti, con i loro elevati quantitativi di invii, generano circa l'85% del volume totale. In generale, il calo del volume di lettere dovrebbe comportare un ulteriore aumento dell'efficienza della Posta Svizzera ma anche dei concessionari. Grazie al miglioramento dell'efficienza, ai clienti commerciali vengono concessi sconti. Poiché però questi sconti sono negoziati su base contrattuale e in funzione del rapporto tra cliente e fornitore, non è possibile un confronto trasparente.

Quote di mercato per le lettere indirizzate della posta interna e in arrivo dall'estero

Nel 2009 i concessionari hanno trasportato circa 405 000 invii del servizio interno o provenienti dall'estero di peso superiore a 50 grammi, contro i 166 000 del 2008. Questo netto incremento va ricondotto, oltre che all'abbassamento del limite di monopolio, all'entrata sul mercato di un nuovo concessionario e ai nuovi contratti stipulati tra singoli concessionari e clienti commerciali. Nonostante il forte aumento, nel segmento liberalizzato delle lettere della posta interna e in arrivo dall'estero di peso superiore a 50 grammi la Posta Svizzera detiene tuttora una quota di mercato superiore al 99%.

Lettere destinate all'estero

Il 7% circa di tutte le lettere che rientrano nel servizio universale sono destinate all'estero. Dieci aziende sono titolari di una concessione per operare in questo settore. I concessionari hanno pressoché potuto mantenere la propria quota, pari al 43%. Deutsche Post Global Mail (Switzerland) AG e G3 Worldwide Mail (Switzerland) AG, che vantano una buona rete di distribuzione a livello internazionale, detengono oltre il 90% del mercato.

Valutazione

In Europa oltre la metà del mercato della posta-lettere è aperta alla concorrenza. In Svizzera, dall'abbassamento del limite del monopolio a 50 grammi, la quota si situa al 24%. Gli operatori privati attivi in Svizzera non hanno tuttavia ancora raggiunto una forte posizione concorrenziale, in particolare nel mercato nazionale della posta-lettere. Due aziende concentrano la loro attività nel mercato delle lettere. Vari concessionari hanno esteso il loro settore di attività alle lettere di peso non superiore a 50 grammi.

CORRIERE / POSTA RAPIDA

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

ALTRI SVILUPPI IMPORTANTI DEL MERCATO POSTALE

Impieghi

Mentre nell'anno in esame il totale degli occupati della Posta Svizzera è leggermente aumentato (+1,4% circa), le unità personale (1 unità personale = 1 impiego a tempo pieno) sono rimaste pressoché costanti rispetto all'anno precedente (38 000). Nel 2009 la casa madre della Posta Svizzera, dove si producono le prestazioni del servizio universale, occupava in media 31 000 unità personale contro le 33 000 dell'anno precedente. La percentuale di unità personale assoggettate al Contratto collettivo di lavoro della Posta (CCL Posta) è scesa dal 71% al 67%.

La riduzione del personale è stata realizzata in primo luogo con l'esternalizzazione dell'unità Service House, competente per le pulizie e la manutenzione tecnica degli edifici, nella nuova società InfraPost SA e con tagli di personale nell'unità PostMail (progetto REMA). La riduzione di personale presso la casa madre è stata globalmente compensata dall'aumento di unità personale nelle società del gruppo (+1971), ossia società che appartengono del tutto o in parte alla Posta Svizzera.

È lievemente diminuito il personale occupato dagli operatori concessionari e da quelli soggetti all'obbligo di notifica nel settore vincolato a concessione: a fine 2009 le unità personale erano 1350 contro le 1400 del 2008. Il numero di collaboratori alle dipendenze dei subappaltatori è restato costante a 1200 unità. Le cifre non tengono conto degli impieghi nel settore dei servizi liberi. I dati si fondano su estrapolazioni (basate sul fatturato) che concernono solo il settore assoggettato a concessione.

Tecnologia e razionalizzazione spingono la Posta a smantellare ulteriori posti di lavoro e a esternalizzarne altri, che però non vengono compensati con nuove assunzioni da parte degli operatori privati. Apparentemente, il quadro regolatorio attuale non offre ancora agli operatori privati sufficienti incentivi per investire e creare nuovi posti di lavoro. La politica postale dovrebbe pertanto definire condizioni quadro tali da permettere le riforme necessarie dal punto di vista dell'efficienza, lasciando ai collaboratori licenziati dall'operatore storico la possibilità di trovare un nuovo impiego nel settore.

¹⁸ Logistikmarkt 2010, Università di San Gallo, 2009 Secondo lo studio sul mercato logistico svizzero 2010¹⁸, nel settore postale e in quello delle lettere si osserva una stagnazione ma anche un leggero calo. Questa tendenza si protrarrà anche nei prossimi anni e va ricondotta all'elevata saturazione del mercato come pure alla maggiore diffusione della posta elettronica. Secondo lo studio, il volume di mercato per i servizi CEP (Corriere, Espresso e Pacchi) dovrebbe invece aumentare del 2 – 4% soprattutto per influsso del mercato europeo dei servizi Espresso.

¹⁹ WIK Consult, The Evolution of the European Postal Market since 1997, agosto 2009 Stando alla perizia richiesta dalla Commissione UE¹⁹, saranno in particolare i Paesi dell'Europa orientale a far segnare in tempi brevi tassi di crescita più elevati nel settore della postapacchi. In generale il passaggio alla posta elettronica diventerà effettivo. Questa tendenza si dovrebbe rafforzare ulteriormente con l'attuale crisi economica, in quanto i clienti devono controllare maggiormente i propri costi. In futuro aumenterà la domanda per le soluzioni tecnicamente ottimizzate, quali il servizio Track & Trace anche per le lettere standard, gli invii di Direct Mail attraverso la gestione attualizzata degli indirizzi, le soluzioni di posta ibrida e le soluzioni ecologiche.

Si prevede una forte crescita per gli invii online di lettere. Questo settore continua a riscuotere grande interesse e a suscitare consensi, soprattutto tra i clienti commerciali, per la sua rapidità di spedizione e la sua economicità²⁰.

WIK Consult, Nachfrage nach Postdienstleistungen von Geschäftskunden, marzo 2009

Procedura di sdoganamento semplificata per i piccoli invii

Per la fornitura del servizio postale universale le normative dell'Unione postale universale prevedono una procedura di sdoganamento semplificata che dev'essere rapida e poco onerosa. Il Consiglio federale ha sancito quest'esigenza negli articoli 145 segg. dell'ordinanza del 1º novembre 2006 sulle dogane. La procedura doganale semplificata nel «traffico postale» si applica agli invii della posta-lettere e ai pacchi trasportati dalla Posta nel quadro del servizio universale, come pure agli invii soggetti all'obbligo di concessione spediti dai concessionari privati. In tale ambito, i concessionari sono equiparati alla Posta.

La revisione della legge sulle poste attualmente in corso e la richiesta del Sorvegliante dei prezzi di prevedere una procedura doganale semplificata e poco costosa per i piccoli invii hanno indotto l'Amministrazione delle dogane ad introdurre la dichiarazione doganale semplificata per piccoli invii nella procedura Destinatari autorizzati (procedura DA). Tale procedura è accessibile sia ai fornitori di servizi postali sia agli spedizionieri e non necessita più di una concessione. Si prevede che a partire dal 1º gennaio 2011 sarà possibile dichiarare con la nuova procedura i piccoli invii – ossia invii del valore massimo di 1000 franchi e di peso non superiore ai 1000 chilogrammi – indipendentemente dal canale di spedizione (Posta, spedizioniere privato) e dal servizio (Express, con valore aggiunto). Quale ulteriore semplificazione, nel caso di piccoli invii per i quali i tributi doganali e dell'IVA non superano ciascuno i 5 franchi si rinuncia alla dichiarazione doganale elettronica

Recapito mattutino

Il 25 settembre 2009 la Commissione della concorrenza (COMCO) ha autorizzato la concentrazione dell'attività di recapito mattutino della Posta, del gruppo NZZ e di Tamedia a una condizione: gli editori non devono partecipare alla nuova organizzazione di recapito mattutino e non possono controllarla insieme alla Posta.

La Posta Svizzera ha iniziato a operare nel settore del recapito mattutino verso la metà degli anni '90, quando ha acquisito partecipazioni in società attive in questo settore e ha avviato una serie di cooperazioni con editori di giornali. Nel 2008 ha creato un'organizzazione di recapito propria per la consegna mattutina che ha rilevato il servizio di consegna del giornale «Blick». Sempre nel 2008, ha rilevato la Prevag (Presse-Vertriebs AG) e ha annunciato l'intenzione di acquisire la Zuvo, l'organizzazione di recapito e di distribuzione appartenente al gruppo NZZ e a Tamedia, per trasferirne le attività in una società affiliata nella quale i due gruppi editoriali deterranno una partecipazione. Temendo che la Posta cercasse di assumere una posizione di monopolio, Kep&Mail – l'associazione degli operatori postali privati – si è rivolta alla Commissione della concorrenza (COMCO). Kep&Mail è del parere che la Posta miri ad acquisire il controllo di organizzazioni private di distribuzione perché le loro reti di recapito sono una «porta d'entrata» nel mercato della distribuzione delle lettere.

Dalle verifiche condotte, la COMCO è giunta alla conclusione che la nuova organizzazione, nella forma prevista, avrebbe una posizione dominante sul mercato qualora non vi fossero sufficienti possibilità per nuovi operatori di entrare sul mercato e che un distributore alternativo, senza poter contare sul Gruppo NZZ e su Tamedia quali clienti, avrebbe serie difficoltà ad insediarsi sul mercato. Per questo motivo la COMCO ha proibito ai due gruppi editoriali di legarsi alla nuova organizzazione di recapito mattutino di giornali, che dovrà essere diretta e gestita esclusivamente dalla Posta Svizzera. A inizio 2010 le organizzazioni di recapito e distribuzione di NZZ e Tamedia sono state incorporate nella nuova società Presto Pressevertriebs AG. La Posta controlla attualmente le organizzazioni private di distribuzione e di recapito mattutino.

Quando la Posta Svizzera ha rilevato la Zuvo (soggetta all'obbligo di notifica fino a fine 2009) sono sorte discussioni in merito alle condizioni di lavoro degli addetti al recapito mattutino. A fine estate 2009 i dipendenti della Zuvo hanno organizzato scioperi a Zurigo e San Gallo per attirare l'attenzione sul deterioramento delle loro condizioni lavorative. Nel dicembre 2009 la Posta Svizzera e i sindacati Comunicazione, transfair e comedia hanno trovato un accordo per un contratto collettivo di lavoro (CCL) in questo settore.

Solo il trasporto di giornali e periodici in abbonamento da parte della Posta nel recapito ordinario rientra nei servizi non riservati del servizio universale. Il recapito mattutino fa invece parte dei servizi liberi che la Posta può fornire in concorrenza con gli operatori privati. Pertanto, PostReg non può verificare le condizioni di lavoro applicate al recapito mattutino.

21 08.3762 Mo. CTT-CS: Nessun abbassamento del limite di monopolio prima delle deliberazioni parlamentari sulla revisione della legislazione postale.

- ²² Direttiva 2008/6/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 febbraio 2008, che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari; http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/legislation/2008-06_de.pdf
- ²³ Repubblica Ceca, Grecia, Cipro, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Ungheria, Malta, Polonia, Romania, Slovacchia.
- WIK Consult, The Evolution of the European Postal Market since 1997, agosto 2009

Legislazione

Nell'ambito dell'attuale revisione totale della legislazione postale, il 20 maggio 2009 il Consiglio federale ha licenziato i messaggi concernenti la legge sulle poste e la legge sull'organizzazione delle poste. Il Consiglio federale ritiene che il monopolio nella posta-lettere dev'essere soppresso integralmente un anno dopo l'entrata in vigore della revisione della legge sulle poste per mezzo di un decreto federale sottoposto a referendum. La revisione dovrebbe tra l'altro affidare alla Posta il mandato legale per la fornitura del servizio universale postale e istituire un'autorità di regolazione indipendente. Il 1° dicembre 2009 il Consiglio degli Stati ha dibattuto i due progetti. L'apertura del mercato e la promozione della stampa sono stati i due temi più controversi.

Il 22 aprile 2009, il Consiglio federale ha deciso, nell'ambito della revisione dell'ordinanza sulle poste, di abbassare il limite di monopolio per le lettere da 100 a 50 grammi a decorrere dal 1° luglio. Il Governo ha motivato la sua decisione adducendo che il finanziamento del servizio universale è garantito a lungo termine anche con un limite di monopolio di 50 grammi. Ha inoltre rilevato che i Paesi limitrofi hanno abbassato il limite o l'hanno addirittura abrogato già nel 2006. La decisione è stata preceduta da accese discussioni in Parlamento. In una mozione²¹, la Commissione dei trasporti e delle telecomunicazioni del Consiglio degli Stati (CTT-CS) ha chiesto al Consiglio federale di rinunciare all'abbassamento del limite di monopolio nella posta-lettere e di sottoporre la questione al Parlamento nell'ambito della revisione della legislazione postale. La mozione della CTT, accolta dal Consiglio degli Stati, è stata respinta dal Consiglio nazionale il 5 marzo 2009.

Parallelamente all'abbassamento del limite di monopolio e allo scopo di definire meglio le competenze tra PostReg e DATEC, il Consiglio federale ha precisato la disposizione sulla procedura da applicare in caso di sospetto di sovvenzionamento trasversale nell'ordinanza sulle poste. Ha inoltre esteso leggermente le competenze di PostReg: l'autorità può accettare anche le denunce di carattere generale sul servizio universale e non solo quelle relative alla sua qualità o all'accesso. Non potrà per contro esprimersi sulle denunce concernenti i prezzi.

Fatti rilevanti concernenti l'Europa

La nuova direttiva postale europea²², entrata in vigore nel 2008, pone l'accento sull'importanza dell'alto livello della qualità del servizio universale, il consolidamento dei diritti dei consumatori e il ruolo delle autorità nazionali di regolazione indipendenti. La direttiva propone un elenco di misure che gli Stati possono adottare per mantenere e finanziare, se necessario, il servizio universale. Inoltre, fissa al 31 dicembre 2010 la data per l'apertura totale del mercato, con la possibilità per alcuni membri, soprattutto i nuovi Stati²³, di rinviarla di altri due anni al massimo. Una clausola di reciprocità provvisoria è prevista per gli Stati che fanno capo a questa possibilità.

Attualmente sei Paesi hanno aperto completamente il loro mercato postale: Germania, Finlandia, Svezia, Regno Unito, Estonia e i Paesi Bassi. In quest'ultimo Paese la liberalizzazione è effettiva dal 1° aprile 2009. Insieme, questi Paesi generano circa la metà del volume della posta-lettere in Europa.

Entro il 2011 il $95\%^{24}$ del mercato europeo della posta-lettere in termini di volume sarà sottoposto al regime di concorrenza.

RELAZIONI INTERNAZIONALI

Unione postale universale (UPU)

L'Unione postale universale, la seconda organizzazione più vecchia delle Nazioni unite, assicura l'applicazione delle norme volte a garantire in tutto il mondo il recapito rapido e sicuro degli invii postali del servizio universale. Oltre che Stato aderente, la Svizzera è anche membro fondatore. Ciò le permette di accedere alla più grande rete postale del mondo. Su mandato del DATEC, PostReg rappresenta gli interessi del mercato postale svizzero nel-l'UPU. In particolare, controlla che le decisioni adottate in seno a quest'organismo siano compatibili con il diritto nazionale.

La Svizzera è membro del Consiglio per l'esercizio postale (CEP, Conseil d'exploitation postale) per il periodo 2008-2012 e conserva lo statuto di osservatore in seno al Consiglio di amministrazione.

Comitato europeo della regolamentazione postale (CERP)

Il CERP raggruppa gli Stati e gli enti regolatori postali di 48 Paesi europei, tra cui la Svizzera, allo scopo di armonizzare la regolamentazione postale in Europa. La sua attività è imperniata sugli aspetti economici relativi al settore postale e sulle migliori prassi (best practices). Per PostReg, il CERP è molto importante perché è una fonte di informazioni sulle ripercussioni della liberalizzazione del mercato postale e sul finanziamento del servizio universale, due temi di particolare attualità anche per la Svizzera. Nel 2008 il CERP ha affidato alla Svizzera una delle due vicepresidenze in seno alla sua direzione e la direzione del gruppo di progetto che si occupa della contabilità analitica e della regolazione dei prezzi.

Comitato europeo di normalizzazione (CEN)

Il CEN ha il compito di definire le norme europee in materia di servizi postali in base alle misure di armonizzazione adottate sul piano internazionale. PostReg identifica le norme vigenti e valuta il loro impatto sulla legislazione postale svizzera. Ha aderito all'Associazione svizzera di normalizzazione (SNV), che svolge un ruolo di coordinamento nel campo delle norme nazionali e internazionali in Svizzera. Nel 2008 il CEN ha precisato i propri obiettivi per un nuovo ciclo. In particolare proseguirà il lavoro di stesura di nuove norme sulla qualità del servizio postale.



In un mercato postale che si apre progressivamente serve un'autorità di regolazione che garantisca il buon livello qualitativo del servizio pubblico. L'autorità di regolazione postale (PostReg) provvede affinché le prestazioni del servizio universale siano accessibili a tutti i gruppi di popolazione in tutte le regioni. In particolare, PostReg controlla che il finanziamento del servizio universale sia sottoposto a una verifica indipendente. Tratta infine le segnalazioni dei cittadini insoddisfatti del servizio postale.

Dalla completa apertura del segmento pacchi, avviata nel 2004, la concorrenza si fa largo nel mercato postale che attira un numero crescente di operatori privati. A tutela del servizio universale si è pertanto resa necessaria l'istituzione di un'autorità di regolazione in grado di garantire che il mercato funzioni nonostante la liberalizzazione e offra a tutti i gruppi di popolazione in tutte le regioni un servizio universale di qualità a prezzi equi. Trattandosi di un settore economicamente e politicamente importante, una regolazione forte, trasparente e apartitica è il presupposto imprescindibile.

ORGANIZZAZIONE ATTUALE

PostReg, l'autorità di regolazione del mercato postale svizzero, è stata istituita dal Consiglio federale il 1° gennaio 2004. Dal punto di vista amministrativo, e in parte anche tecnico, è subordinata alla Segreteria generale del Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC).

PostReg è diretta da Marc Furrer, cui incombe la responsabilità generale dell'autorità. Michel Noguet, suo sostituto, è il responsabile interno. Il team si compone di cinque collaboratori per i settori diritto e economia e di una collaboratrice che si occupa dell'amministrazione e della comunicazione. A fine 2009 l'organico di PostReg era di nove persone. Marc Furrer è anche presidente della Commissione federale delle comunicazioni (ComCom).

COMPITI PRINCIPALI

L'autorità di regolazione postale (PostReg) controlla che il servizio universale sia garantito, esercita la sorveglianza sul mercato postale e permette lo sviluppo di una concorrenza
efficace nell'ambito della liberalizzazione progressiva. In veste di autorità di regolazione,
PostReg svolge i compiti seguenti: controllo indipendente della qualità delle prestazioni nel
servizio universale e dell'accesso a queste ultime e controllo indipendente dell'osservanza

del divieto di sovvenzionamento trasversale e dei principi che reggono la contabilità analitica.

PostReg adempie inoltre compiti di pertinenza statale nel settore postale all'attenzione del Dipartimento. In particolare, si occupa delle concessioni, avvia le procedure nel caso di violazione del divieto di sovvenzionamento trasversale, prepara le decisioni del Dipartimento sui prezzi e valuta la liberalizzazione graduale del mercato. PostReg gestisce la segreteria della commissione indipendente Uffici postali. Oltre ai compiti descritti, tratta le denunce inoltrate all'autorità di vigilanza concernenti il servizio universale e questioni internazionali del settore postale.

Divieto di sovvenzionamento trasversale, procedura applicabile nel singolo caso

La Posta ha il divieto di ridurre le tariffe dei servizi liberi ricorrendo ai proventi del servizio universale e al sovvenzionamento trasversale. Se vi è il sospetto di sovvenzionamento trasversale, PostReg interviene in veste di autorità istruttoria per appurare l'esistenza della fattispecie. Se viene accertato un sovvenzionamento trasversale, il DATEC emana una decisione formale. La Posta può impugnare la decisione davanti al Tribunale amministrativo federale. Fino a inizio 2010 non era stato aperto nessun procedimento formale per violazione del divieto di sovvenzionamento trasversale.

In qualità di rappresentante degli interessi del proprietario, il DATEC assume anche compiti regolatori nei confronti della Posta. Questa situazione può generare un conflitto di interessi. Solo una modifica delle basi legali permetterà di risolvere la questione e ciò sarà possibile unicamente nell'ambito dell'attuale revisione della legislazione postale. Le disposizioni pertinenti sono state precisate per formulare in termini più chiari la procedura contemplata dall'ordinanza sulle poste. La modifica dell'ordinanza sulle poste è entrata in vigore il 1º luglio 2009.

Finora non si è definito il metodo da utilizzare per accertare un eventuale sovvenzionamento trasversale. In gennaio 2010 PostReg e la Posta hanno convenuto di utilizzare il metodo dei costi storici. PostReg ha quindi provveduto ad adeguare la pertinente direttiva²⁵.

GESTIONE DELLE DENUNCE ALL'AUTORITÀ DI VIGILANZA

Chiunque può inoltrare a PostReg una denuncia in relazione al servizio universale. Il 1º luglio 2009 il Consiglio federale ha posto in vigore la modifica dell'ordinanza sulle poste che estende tra l'altro leggermente le competenze di PostReg. Se prima PostReg trattava unicamente le denunce concernenti la qualità del servizio universale o l'accesso a quest'ultimo, con la modifica dell'ordinanza l'autorità esamina anche le denunce relative al servizio universale. Fanno tuttora eccezione quelle in materia di prezzi del servizio universale, che non sono di sua competenza.

Se viene inoltrata una denuncia, PostReg appura la fattispecie e risponde. Se dai chiarimenti condotti emerge che bisogna avviare un procedimento formale, PostReg lo segnala al DATEC, che emana una decisione.

Nel 2009 PostReg ha trattato 37 denunce relative al servizio universale, contro le 32 del 2008. L'aumento è riconducibile al maggior numero di reclami concernenti il recapito. In particolare sono aumentati i reclami per lo smantellamento del recapito a domicilio o per il rifiuto di introdurre tale servizio. Le denunce hanno riguardato prevalentemente il recapito (17 casi). Tra gli altri aspetti denunciati vi sono il servizio universale in generale (5 casi) e la qualità (4 casi).

Direttiva all'attenzione della Posta Svizzera concernente l'esposizione dei costi del servizio universale e la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale del 4 dicembre 2004, adeguata il 14 gennaio 2010.

ALLEGATO

ELENCO DELLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO UNIVERSALE

Nel 2009 l'elenco delle prestazioni che la Posta è tenuta a offrire nell'ambito del servizio universale è stato adeguato a seguito dell'abbassamento del limite di monopolio. L'elenco soggiace all'approvazione del DATEC.

Lettere, giornali, periodici (servizio interno)

PRODOTTO

PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI

Servizi riservati: lettere fino a 50 grammi (100 g fino al 1º luglio 2009)

Lettere della posta A	Ordine di rispedizione / Rimborso
Invii singoli della posta B	Ordine di rispedizione / Rimborso
Invii in grande quantità della posta B	Ordine di rispedizione / Rimborso
Lettere con accertamento del recapito ²⁶	Ordine di rispedizione / Mani proprie /
	Avviso di ricevimento / Rimborso

Servizi non riservati: lettere oltre i 50 grammi (100 g fino al 1º luglio 2009) e giornali

Lettere della posta A	Ordine di rispedizione / Rimborso
Invii singoli della posta B	Ordine di rispedizione / Rimborso
Invii in grande quantità della posta B	Ordine di rispedizione / Rimborso
Lettere con accertamento del recapito ²⁷	Ordine di rispedizione / Mani proprie /
	Avviso di ricevimento / Rimborso
Quotidiani in abbonamento distribuiti	Ordine di rispedizione
durante il giro di recapito ordinario	
Altri giornali e periodici in abbonamento	Ordine di rispedizione
distribuiti durante il giro di recapito ordinario	

Questa categoria comprende le lettere raccomandate, gli atti giudiziali e gli atti esecu-

27 Questa categoria comprende le lettere raccomandate, gli atti giudiziali e gli atti esecutivi.

Pacchi (servizio interno)

PRODOTTO

PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI

Servizi non riservati

Pacchi Priority fino a 20 kg	Ordine di rispedizione
Pacchi Economy fino a 20 kg	Ordine di rispedizione

Spiegazioni

L'ordine di rispedizione per i pacchi è fornito solo su esplicita richiesta del destinatario, poiché quest'ultimo deve pagare di nuovo il trasporto per la rispedizione di ogni pacchetto come se si trattasse di una nuova impostazione.

Lettere, pacchi, giornali e periodici nel traffico internazionale

PRODOTTO

PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI

Servizi riservati Ricevimento: lettere fino a 50 grammi (100 g fino al 1º luglio 2009)

Lettere Priority Ricevimento	Mani proprie / Avviso di ricevimento /
	Invii raccomandati
Lettere Economy Ricevimento	Mani proprie / Avviso di ricevimento /
	Invii raccomandati

Servizi non riservati Ricevimento

Lettere Priority Ricevimento	Mani proprie / Avviso di ricevimento /
oltre i 50 g (100 g fino al 1° luglio 2009)	Invii raccomandati
Lettere Economy Ricevimento	Mani proprie / Avviso di ricevimento /
oltre i 50 g (100 g fino al 1° luglio 2009)	Invii raccomandati
Pacchi fino a 20 kg	-
Press International	-

Servizi non riservati Invio

Lettere	Mani proprie / Avviso di ricevimento /
	Invii raccomandati
Pacchi fino a 20 kg	Assicurazione
Press International	_

PRESTAZIONI

SPIEGAZIONI

Servizi non riservati

Versamenti	Versamenti in contanti sul proprio conto
	o sul conto di terzi in Svizzera
Trasferimenti	Trasferimenti da conto postale a conto
	(proprio o di terzi)
Prelievo in contanti	Pagamento in contanti al titolare del conto postale
Vaglia	Conto postale → pagamento in contanti
Vaglia	Vaglia in contanti → pagamento in contanti

Segni di valore

Servizi riservati

Vendita esclusiva ai rivenditori di segni di valore validi per l'affrancatura

IMPRESSUM

Editore: Postregulationsbehörde PostReg **Creazione, Design:** Giger & Partner, Zürich

Stampa: FINEPRINT AG, Zürich

Copie: tedesco 230 Ex., francese 150 Ex., italiano 60 Ex.

Testo originale in tedesco

Autorità di regolazione postale PostReg Monbijoustrasse 51A 3003 Berna Tel.: +41 31 322 50 94

Fax: +41 31 322 50 76

www.postreg.admin.ch info@postreg.admin.ch