

# POSTCOM

RAPPORTO DI ATTIVITÀ 2012



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Commissione federale delle poste PostCom**

## PUNTO DELLA SITUAZIONE

### CARA LETTRICE, CARO LETTORE



La fornitura di servizi postali di qualità da parte della Posta Svizzera e degli operatori privati rientra nei vantaggi localizzativi che rendono la Svizzera attrattiva per le imprese. L'auspicata concorrenza tra gli operatori ha avuto un effetto stimolante per il mercato postale. La Posta adempie ampiamente i requisiti di qualità e la popolazione è soddisfatta delle prestazioni che fornisce. La Posta Svizzera e gli operatori privati hanno risolto in modo efficace numerose sfide di tipo imprenditoriale ed ecologico.

Per la popolazione e le imprese è ovvio e naturale disporre di servizi postali efficienti ed è per questo motivo che le reazioni e le critiche sono intrise di emotività quando il servizio non soddisfa le aspettative o le prestazioni vengono smantellate.

Ed è qui che interviene la nuova Commissione delle poste (PostCom), che dall'ottobre 2012 è incaricata della sorveglianza del mercato postale svizzero, dall'invio e dal recapito della posta-lettere alla gestione degli uffici postali. La nuova commissione può basarsi sull'eccellente lavoro di PostReg, alla quale è subentrata nel ruolo di autorità di regolazione.

Il presente rapporto si sofferma da un lato sull'attività di PostReg e della commissione extraparlamentare Uffici postali, operative fino a fine settembre, dall'altro sui primi passi di PostCom. Illustra le aspettative della nuova autorità di regolazione e traccia prospettive sulla base di considerazioni strategiche.

Come tutti gli organi di vigilanza, PostCom si muove tra interessi e bisogni diversi e a volte contrapposti: la popolazione e i Comuni auspicano un servizio universale esteso a tutto il Paese, anche agli angoli più discosti; la Posta vuole sfruttare il proprio margine di manovra imprenditoriale; i sindacati rivendicano salari adeguati e condizioni di lavoro eque; gli operatori privati chiedono pari opportunità rispetto ai concorrenti e il Governo e il Parlamento vogliono essere sicuri che la nuova legislazione postale venga attuata e rispettata conformemente ai loro intenti.

PostCom dovrà adempiere il proprio mandato tenendo conto di questa pluralità di attori e di interessi, adottare una propria linea e fissare delle priorità. In qualità di autorità indipendente, è garante di un'equa concorrenza e vigila sulla qualità del servizio universale fornito. Nei limiti delle sue attribuzioni esamina le questioni di fondo per le quali è competente in virtù della nuova legislazione postale e adotta decisioni con piena cognizione di causa. Senza sensazionalismi e seguendo una linea chiara. Con risolutezza se necessario, ma sempre rispettando i principi di trasparenza e di oggettività.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'H. Hollenstein'.

Dott. Hans Hollenstein  
Presidente

# INDICE

## 06 QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE

- Qualità delle prestazioni del servizio universale
- Qualità dell'accesso al servizio universale
- Soddisfazione della clientela

## 11 CHIUSURA DI UFFICI POSTALI

- Procedura e criteri
- Attività principali e priorità nel 2012

## 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 nel servizio universale
- Risultato della verifica indipendente della KPMG SA
- Contributo infrastrutturale

## 22 SVILUPPO GENERALE DEI MERCATI POSTALI

- L'obbligo di notifica sostituisce il sistema di concessioni
- Mercato della posta-pacchi
- Mercato della posta-lettere
- Altri sviluppi importanti del mercato postale
- Relazioni internazionali
- Legislazione

## 31 POSTCOM, ISTRUZIONI PER L'USO

- Mandato e attività
- Differenze rispetto ad altre autorità di vigilanza

## 33 PROSPETTIVE

### IMPRESSUM

**Editore:** Commissione federale delle poste PostCom

**Layout, design:** Giger&Partner, Zurigo

**Stampa:** Prolith AG, Schönbühl

**Tiratura:** tedesco 200 copie, francese 150 copie, italiano 100 copie

Testo originale in tedesco



## QUALITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE

Nel 2012 la Posta ha recapitato puntualmente il 97,9% delle lettere della posta A e il 98,8% di quelle della posta B, un risultato chiaramente superiore all'obiettivo definito dal Consiglio federale, che prevede un limite del 97%. Con il 91,4% la Posta supera anche il valore fissato per la raggiungibilità, ossia almeno il 90% della popolazione deve poter raggiungere l'ufficio postale più vicino o l'agenzia più vicina in media entro 20 minuti, a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici.

Uno dei compiti fondamentali dell'autorità di regolazione è quello di sorvegliare la qualità del servizio universale e di garantire una verifica indipendente. In particolare, l'autorità di regolazione controlla se gli invii sono consegnati puntualmente e se la popolazione può accedere ai servizi postali a una distanza adeguata. Controlla anche le verifiche condotte da servizi specializzati indipendenti.

## QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO UNIVERSALE

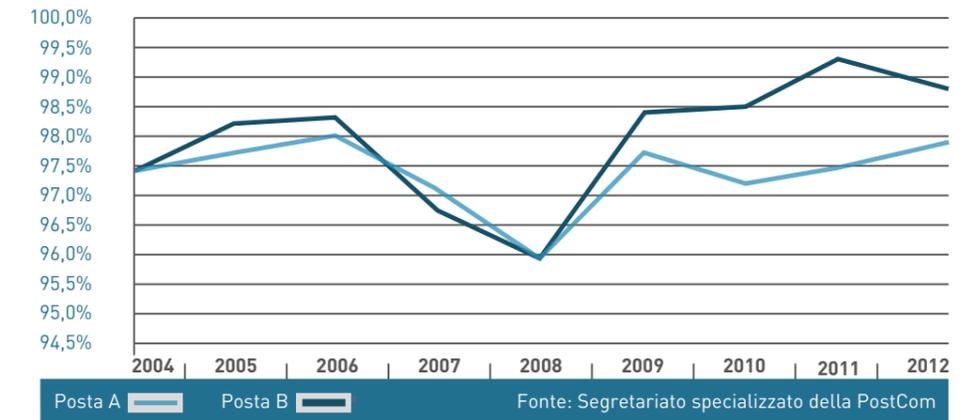
Nell'anno in esame la puntualità nella consegna delle lettere della posta A è leggermente aumentata, passando dal 97,5% del 2010 al 97,9%. Un valore che si attesta agli stessi livelli rilevati prima della messa in esercizio dei nuovi centri lettere. Per estrapolazione, nel 2012 sono state recapitate in ritardo circa 44 000 lettere della posta A al giorno.

Seppur inferiore a quello dell'anno precedente, si osserva un buon risultato anche per la puntualità delle lettere della posta B: 98,8% contro il 99,3%. Complessivamente, nell'anno in rassegna la Posta ha smistato circa 2,3 miliardi di lettere della posta interna, di cui oltre due terzi della posta B.

Questi risultati indicano che le procedure nei centri lettere hanno superato al meglio la fase di rodaggio, visto in particolare che gli invii trattati meccanicamente vengono già smistati nei centri per i giri di recapito secondo il giusto ordine delle buche delle lettere.

Per l'autorità di vigilanza, i tempi di consegna sono fondamentali poiché la puntualità costituirà anche in futuro uno dei principali indicatori di qualità. Come il suo predecessore (PostReg), PostCom si adopera attivamente per mantenere questo livello elevato.

### TEMPI DI CONSEGNA DELLE LETTERE



<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/docs/documentation/2012/121130\\_ergp-12-30-quality-service-end-users-draft-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2012/121130_ergp-12-30-quality-service-end-users-draft-report_en.pdf)

<sup>2</sup> Ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste: <http://www.admin.ch/ch/i/rs/7/783.01.it.pdf>, articolo 32 capoverso 1 lit. a

<sup>3</sup> Radio-frequency identification, identificazione a radiofrequenza con l'ausilio di onde elettroniche

<sup>4</sup> E+1: giorno della spedizione + 1 giorno lavorativo

<sup>5</sup> Ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste: <http://www.admin.ch/ch/i/rs/7/783.01.it.pdf>, articolo 32 capoverso 1 lit. b

Nel confronto europeo<sup>1</sup> (stato 2011) la Svizzera occupa il primo posto davanti al Lussemburgo e a Malta per quanto riguarda i tempi di consegna degli invii prioritari del servizio interno (lettere della posta A). Oltre la metà dei Paesi che hanno partecipato allo studio hanno presentato nel 2011 valori superiori al 90% e, rispetto all'anno precedente (2010), hanno migliorato il loro grado di puntualità. Oltre alla Svizzera, solo la Lettonia prevede un valore elevato del 97%. Nel 2011 gli obiettivi previsti per i tempi di consegna sono stati raggiunti in 18 Paesi europei, in 11 invece no. Come rileva lo studio, 26 Paesi prevedono sanzioni se gli obiettivi non vengono raggiunti.

Entrata in vigore nell'ottobre 2012, la nuova legislazione sulle poste, segnatamente la nuova ordinanza, modifica in particolare le disposizioni sui tempi di consegna. In futuro, il 97%<sup>2</sup> di tutti gli invii singoli nel servizio interno dovrà essere consegnato puntualmente. A partire dal 2013 i tempi di consegna verranno misurati con la moderna tecnologia RFID<sup>3</sup> a radio frequenza che assicura grande precisione. PostCom approva questo metodo. La misurazione è eseguita da un organo indipendente.

Secondo la nuova legislazione sulle poste, i criteri della Posta Svizzera devono orientarsi agli standard internazionali. Il Comitato europeo di formazione (CEN) ha emanato una norma per le lettere della categoria E+1<sup>4</sup> del servizio interno (lettere posta A), la cui applicazione è obbligatoria per i Paesi dell'UE. Anche la Posta Svizzera si basa su questa norma per le sue misurazioni.

### Pacchi

Nel 2012 anche i valori per la posta-pacchi si attestano a livelli qualitativi elevati per quanto riguarda la puntualità. Il rispetto del tempo di consegna è migliorato dal 97,4% al 97,7% per i pacchi Priority e dal 97,7% al 97,9% per i pacchi Economy. In altre parole, il tempo di consegna della Posta Svizzera si mantiene a ottimi livelli qualitativi anche nel mercato della posta-pacchi, completamente liberalizzato dal 2004. Il tempo di consegna è stato rilevato con una procedura di campionamento scientificamente provata. Anche questo rilevamento è stato sorvegliato da un ufficio indipendente.

Con la nuova legislazione sulle poste, i tempi di consegna per la posta-pacchi del servizio interno fino a 20 kg sono disciplinati nell'ordinanza sulle poste: in futuro, dovrà essere consegnato nei tempi previsti il 95%<sup>5</sup> di tutti gli invii nel servizio universale.

## QUALITÀ DELL'ACCESSO AL SERVIZIO UNIVERSALE

Il Consiglio federale ha concretizzato la disposizione sancita dalla legislazione postale secondo cui le prestazioni del servizio universale devono essere 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 o l'agenzia più vicina in media entro 20 minuti, a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici – entro 30 minuti nel caso del servizio a domicilio.

L'autorità di regolazione verifica regolarmente il metodo utilizzato per calcolare la raggiungibilità in modo tale che sia sempre aggiornato e soddisfi i massimi standard.

Se nel 2011 il grado di raggiungibilità si attestava al 91,7%, nell'anno in rassegna si fissa al 91,4%. Nonostante il leggero peggioramento, rimane nei limiti previsti (20 minuti a piedi o con i mezzi pubblici).

Il metodo dei bacini verifica l'accessibilità tenendo conto delle regioni con soluzioni di servizio a domicilio e ha rilevato un valore leggermente inferiore a quello dello scorso anno, ossia 92,5% contro 92,6%. In alcune regioni, soprattutto in quelle di montagna, il servizio a domicilio è più diffuso.

Per il servizio a domicilio occorre invece verificare se vi è la possibilità di raggiungere un ufficio postale o un'agenzia in 30 minuti a piedi o con i mezzi pubblici.

### RAGGIUNGIBILITÀ DELL'UFFICIO POSTALE PIÙ VICINO

in % della popolazione	Raggiungibilità in meno di 20 min		Raggiungibilità in meno di 20 min, se con servizio a domicilio in meno di 30 min	
	2012	2011	2012	2011
a piedi o con i mezzi di trasporto pubblici	91,4%	91,7%	92,5%	92,6%

Nel confronto internazionale, questa misurazione della raggiungibilità è particolare. I Paesi dell'UE che hanno fissato regole per l'accesso al servizio universale misurano di norma la superficie media servita per ufficio postale, la distanza media in chilometri fino all'ufficio postale più vicino o il numero di abitanti per ufficio postale. Secondo i dati più recenti dell'Unione postale universale<sup>6</sup>, rispetto agli Stati membri dell'UE la Svizzera detiene tuttora una posizione di vertice per quanto riguarda la superficie media servita per ufficio postale. Se nel 2011 la Svizzera disponeva in media di un ufficio postale ogni 18,2 km<sup>2</sup>, in Germania si misuravano 27,5 km<sup>2</sup>, in Francia 32,3 km<sup>2</sup>, in Italia 21,6 km<sup>2</sup> e in Austria 44,6 km<sup>2</sup>.

### Verifica della rete di uffici postali

Alla fine dell'anno in esame, la Posta vantava una rete con 1757 uffici gestiti direttamente e 497 agenzie. In 1251 località offriva invece prestazioni del servizio universale nell'ambito del servizio a domicilio. Come l'anno precedente, il numero degli uffici gestiti direttamente diminuisce nella stessa misura in cui cresce quello delle agenzie e delle soluzioni di servizio a domicilio (2011: 1851 uffici postali gestiti direttamente, 427 agenzie e 1226 soluzioni di servizio a domicilio). Le agenzie sono uffici postali che possono avere orari di apertura prolungati ma che non offrono l'intera gamma di servizi di un ufficio.

<sup>6</sup> UPU, Postal statistics, 2011

## FREQUENZA DI CLIENTI NEGLI UFFICI POSTALI

TIPO DI UFFICIO POSTALE	FREQUENZA MEDIA GIORNALIERA				
	2012	2011	2010	2009	2008
Uffici postali collegati in rete	308	302	303	295	294
Agenzie	27	27	28	32	34

<sup>7</sup> Gli uffici postali collegati in rete dispongono dell'applicazione SCHAPO per il rilevamento elettronico della frequenza dei clienti.

<sup>8</sup> La frequenza media giornaliera per le agenzie è determinata dividendo il totale delle transazioni per la media delle transazioni per cliente.

La frequenza media giornaliera di clienti negli uffici postali collegati in rete<sup>7</sup> è leggermente superiore rispetto all'anno precedente. Ciò è imputabile soprattutto alla trasformazione in agenzie di uffici postali più piccoli scarsamente frequentati e all'introduzione del servizio a domicilio, che ha indotto la clientela a rivolgersi agli uffici ancora aperti.

Come sempre, la frequenza media giornaliera per le agenzie<sup>8</sup> è nettamente inferiore a quella degli uffici postali in rete, ma rispetto all'anno precedente si osserva una stabilizzazione.

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

### Cassette postali

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

### Qualità del recapito – recapito a domicilio limitato

Anche nel 2012 la Posta Svizzera ha rilevato e trasmesso all'autorità di regolazione i dati sul recapito. Sui 1 748 262 edifici (2012: 1 721 416), 946 sono stati serviti con recapito limitato (2011: 739), il che corrisponde appena allo 0,05% (2011: 0,04%).

Per quanto concerne la distribuzione regionale, si osservano invece delle differenze soprattutto nella Regione Sud, dove il recapito limitato ha segnato un aumento imputabile, secondo la Posta, a una rettifica tecnica dei dati sugli alloggi non occupati tutto l'anno (segnatamente le case di vacanza) e a una nuova ripartizione delle zone di distribuzione. L'autorità di regolazione si adopera per garantire un servizio universale di qualità in tutte le regioni del Paese.

Sebbene su scala nazionale la quota di edifici con recapito limitato sia esigua (0,05%), questa limitazione comporta dolorose rinunce per i diretti interessati. Il sistema di conteggio applicato dalla Posta rileva solo l'indirizzo, non la persona. Ciò significa che una palazzina di più appartamenti viene registrata con un solo indirizzo. 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. 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.

## SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

La Posta fa rilevare ogni anno la soddisfazione della clientela con un sondaggio esterno. La precedente autorità di regolazione ha esaminato anche queste misurazioni e ha concluso che sono state effettuate conformemente alle direttive contenute nel programma di verifica della qualità.

A livello di gruppo, la Posta si è mantenuta sugli stessi livelli dell'anno precedente. Dall'inchiesta condotta annualmente tra i clienti privati e quelli commerciali emerge infatti che le prestazioni della Posta hanno ottenuto 79 punti su una scala di 100 proprio come nel 2011.

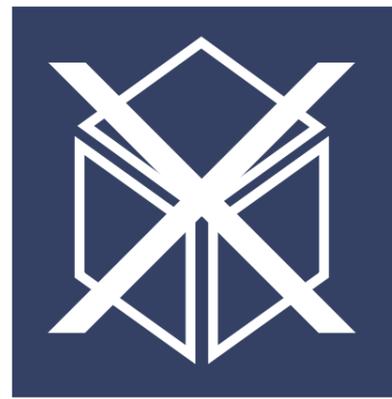
I clienti privati esprimono giudizi molto positivi in particolare per l'unità Rete postale e vendita. La Posta soddisfa al meglio le attese nel servizio individuale e la consulenza. Anche

la fidelizzazione ha ottenuto valutazioni molto alte che potrebbero tuttavia essere sintomo di una mancanza di alternative. Critiche vengono invece mosse al rapporto prezzo/prestazione e alla gestione dei problemi. Si dovranno pertanto ancora ottimizzare le misure per il trattamento dei reclami e dei problemi.

In futuro la Posta non sarà più tenuta a condurre sondaggi sulla soddisfazione dei clienti dato che non vigono più norme specifiche.

#### **Reclami**

Rispetto all'anno precedente la Posta ha segnato un aumento dei reclami relativi al servizio universale in tutti i settori. I reclami nella posta-lettere hanno riguardato in particolare gli adeguamenti dei prezzi delle prestazioni ai destinatari (ad esempio l'aumento per il 1° aprile 2012 per gli ordini di spedizione in caso di cambiamento di domicilio). Nella posta-pacchi, invece, i reclami sono legati all'aumento generale del commercio online. I destinatari degli invii ordinati online sono in prevalenza clienti privati che, in linea di massima, sono più difficili da servire rispetto a quelli commerciali e ciò, secondo la Posta, genera un aumento dei reclami. Anche la quota di reclami presentati direttamente agli uffici postali è aumentata.



## **CHIUSURA DI UFFICI POSTALI**

**Dal 2004 la commissione Uffici postali è intervenuta quando la chiusura di un ufficio postale ha dato adito a contestazioni. La commissione verificava – su richiesta dei Comuni – se le decisioni della Posta sulle modifiche della rete di uffici postali rispettavano le disposizioni legali e emanava raccomandazioni. La decisione definitiva competeva alla Posta.**

**Nel 2012, più breve rispetto alla norma, la commissione ha trattato otto casi. Con l'entrata in vigore della revisione della legislazione postale, il 1° ottobre 2012 la commissione è stata sciolta e il suo mandato è passato a PostCom.**

La commissione Uffici postali aveva il compito di verificare, su richiesta delle autorità comunali competenti, che le decisioni della Posta di chiudere o trasferire un ufficio postale rispettassero le condizioni legali ed emanava le rispettive raccomandazioni.

#### **Criteri**

La commissione verificava in particolare se:

- prima della chiusura o del trasferimento dell'ufficio, la Posta aveva consultato il Comune interessato, cercando di trovare una soluzione consensuale;
- la Posta aveva tenuto conto in misura sufficiente delle specificità regionali e della necessità di applicare una prassi unitaria in tutto il Paese;
- nella regione di pianificazione interessata rimaneva aperto almeno un ufficio postale che offriva le prestazioni del servizio universale;
- le prestazioni del servizio universale rimanevano accessibili alla popolazione a una distanza ragionevole.

La commissione si componeva di personalità dotate di una lunga esperienza. Nel nominare i suoi membri si teneva conto dell'esigenza di coprire tutti gli aspetti del servizio universale, rinunciando volutamente ad una rappresentanza diretta dei vari interessi in gioco.

Della commissione facevano parte:

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

La commissione non era legittimata ad agire d'ufficio. Era necessaria la richiesta d'intervento del Comune che si opponeva alla decisione della Posta Svizzera di chiudere o trasferire un ufficio postale. Se giungevano ad una soluzione condivisa, la Posta Svizzera e il Comune interessato sottoscrivevano un accordo rinunciando all'intervento della commissione.

La procedura dinanzi alla commissione non prevedeva molte formalità. Poteva interporre ricorso unicamente l'autorità competente ai sensi del regolamento comunale, questo perché si voleva evitare che la commissione statuisse sulle divergenze di opinione esistenti all'interno di un Comune. Se il Comune aveva interposto ricorso, la Posta Svizzera non poteva intraprendere nessuna ristrutturazione definitiva prima della fine della procedura. La commissione verificava in ogni caso il rispetto delle regole della legislazione postale in vigore fino a fine settembre 2012. Dal profilo procedurale, controllava se la Posta Svizzera aveva consultato correttamente l'autorità comunale e se le parti si erano impegnate a sufficienza per raggiungere una soluzione amichevole. Dal punto di vista materiale, la commissione esaminava se l'accesso alle prestazioni del servizio universale restava garantito anche dopo l'attuazione della decisione della Posta e se la distanza era adeguata per tutti i gruppi di popolazione. L'organizzazione dei trasporti pubblici in una regione poteva giocare un ruolo importante da questo punto di vista. La commissione verificava l'eventualità che si producesse un effetto domino su scala regionale, ossia individuava gli effetti che i cambiamenti potevano indurre nella rete di uffici postali dei Comuni vicini.

## ATTIVITÀ PRINCIPALI E PRIORITÀ NEL 2012

Nel 2012 la commissione è stata interpellata da sei Comuni. Durante tre sedute ha esaminato i sei incarti e due dell'anno precedente. Ha emanato sei raccomandazioni favorevoli alla decisioni della Posta e due contrarie.

	2012
<b>DECISIONI DI CHIUSURA O DI TRASFERIMENTO SOTTOPOSTE ALLA COMMISSIONE DALLA POSTA</b>	<b>140</b>
<b>Di cui</b>	
- accordo tra Comune e Posta Svizzera	133
- scadenza infruttuosa del termine di ricorso	1
- casi trattati dalla commissione	6
<b>Trattati nell'anno in esame</b>	8 (di cui 2 dell'anno precedente)
<b>Esito:</b>	
- raccomandazioni favorevoli	6
- raccomandazioni negative	2
- rinvio per ulteriori approfondimenti	0
<b>Ancora in sospenso</b>	0

La commissione Uffici postali ha trattato tutti i casi in sospenso prima dell'entrata in vigore della nuova legislazione. PostCom non ha quindi ereditato casi in sospenso.

Dalla sua istituzione nel 2004 fino allo scioglimento nel 2012, la commissione ha trattato complessivamente 59 casi, di cui 37 concernenti Comuni della Svizzera tedesca, 11 della Romandia e 11 del Ticino. I testi delle raccomandazioni sono pubblicati sul sito di PostCom<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> [http://www.postcom.admin.ch/it/dienstleistungen\\_fruehere\\_empfehlungen\\_kommission\\_Poststellen.htm](http://www.postcom.admin.ch/it/dienstleistungen_fruehere_empfehlungen_kommission_Poststellen.htm)

Nella sua lunga attività, la commissione ha sviluppato e consolidato le proprie procedure in modo differenziato. Dal 1° ottobre 2012 i suoi compiti sono stati assunti da PostCom, che la ringrazia per il prezioso lavoro svolto. PostCom riprende strutture ben rodute che intende sviluppare ulteriormente.



## TARIFFE NEL SERVIZIO UNIVERSALE

Conformemente al proprio mandato PostReg, predecessore di PostCom, ha monitorato l'andamento dei prezzi nel settore postale di altri Paesi europei concludendo che nel 2012 i clienti svizzeri hanno pagato, in proporzione, tariffe vantaggiose per la posta-lettere. Risultano invece care le lettere di peso inferiore ai 20 grammi.

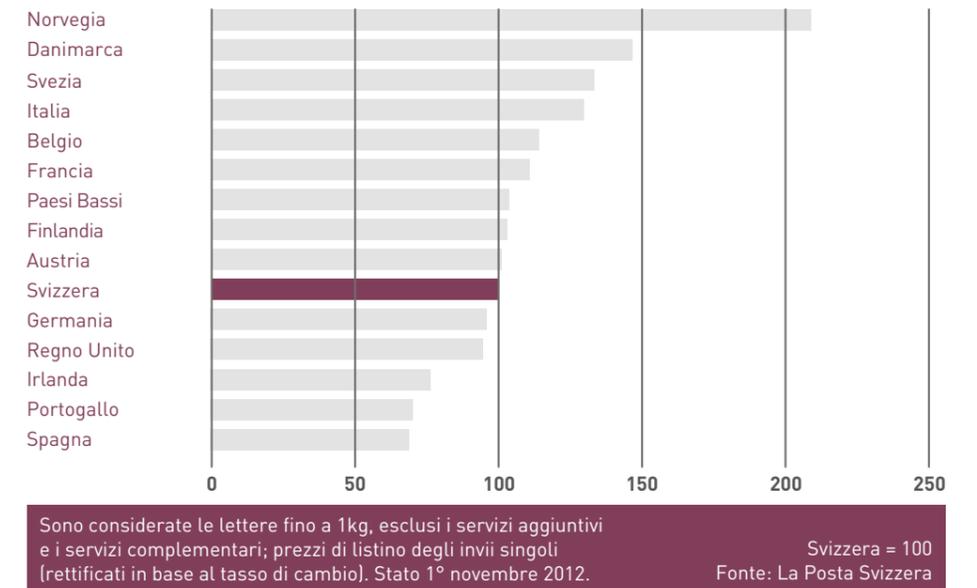
## PREZZI DEGLI INVII DEL SERVIZIO INTERNO E INDICE DELLA POSTA-LETTERE

A tenore della vecchia legge del 30 aprile 1997 sulle poste le prestazioni del servizio universale dovevano essere fornite a prezzi equi. Nel settore assoggettato al monopolio, la legislazione postale non contemplava tuttavia direttive per una regolamentazione settoriale specifica che fissassero parametri chiari per la determinazione dei prezzi e definissero la procedura di regolamentazione.

La Posta Svizzera faceva capo a un cosiddetto indice della posta-lettere che permetteva di confrontare i prezzi pagati in Svizzera per la posta-lettere con quelli applicati all'estero. L'indice rilevava nei vari Paesi a confronto i prezzi (IVA inclusa) dei invii singoli della posta-lettere (lettere della posta A e B fino a 1kg, invii singoli senza invii di valore superiore e prestazioni complementari) - al corso di cambio attuale (stato: 1° novembre 2012) - praticati dalle imprese postali storiche. L'indice è calcolato in modo analogo all'indice nazionale dei prezzi al consumo.

Secondo l'indice della posta-lettere, la Posta Svizzera si piazza al sesto posto (2011: ottavo) tra i 15 Paesi a confronto. 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. Sono quindi necessari confronti complementari sulla base di prezzi unitari.

### INDICE SVIZZERO DELLA POSTA-LETTERE 2013

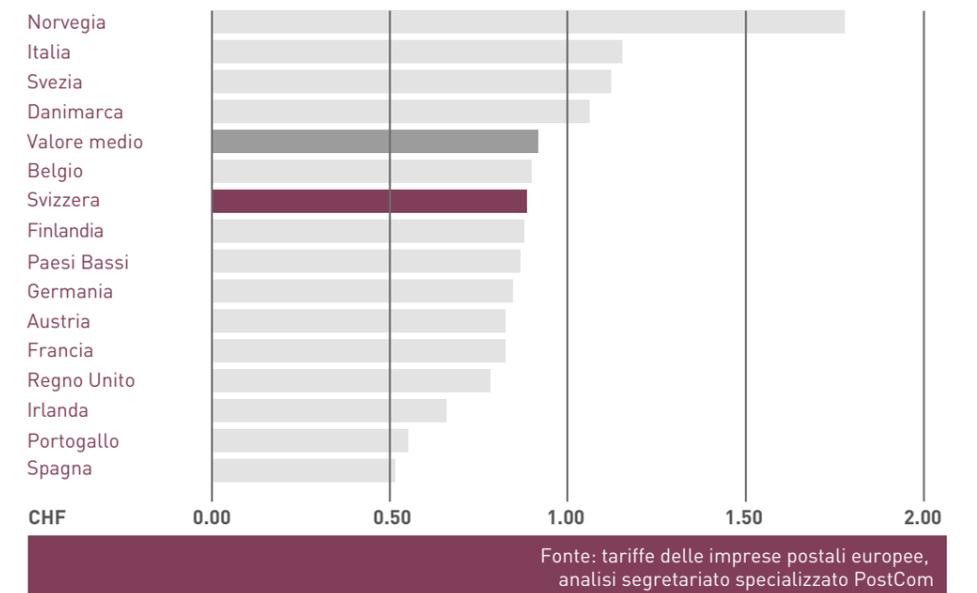


## PREZZI NEL SETTORE PROTETTO DAL MONOPOLIO

Dal confronto dei prezzi per le lettere fino al limite massimo di peso per i servizi riservati, la Svizzera si colloca, per gli invii della posta-lettere indirizzati provenienti dall'estero o inviati in Svizzera fino a 50 g, a metà della classifica europea.

I prezzi pagati dai clienti della Posta Svizzera per la categoria più importante della posta-lettere inclusa nel monopolio, ossia le lettere inviate in Svizzera di peso inferiore a 50 g, sono relativamente vantaggiosi. Questa categoria rappresenta circa tre quarti del volume di lettere spedite in Svizzera. Rispetto agli altri Paesi europei industrializzati, il prezzo ponderato al corso di cambio medio annuo per le lettere fino a 50 g del servizio interno è inferiore alla media dello 0,5%. Con questo dato, la Svizzera si inserisce al decimo posto tra i 15 Paesi a confronto.

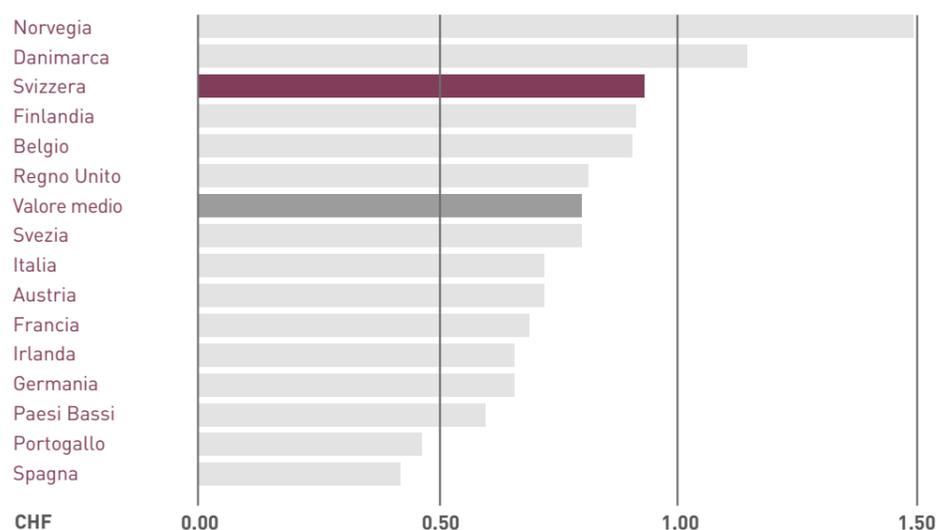
### PREZZO MEDIO PONDERATO DEGLI INVII SINGOLI NAZIONALI DELLA POSTA-LETTERE A E B FINO AL LIMITE DI PESO MASSIMO PREVISTO DAL MONOPOLIO SVIZZERO, AL TASSO DI CAMBIO MEDIO ANNUO 2012



Secondo la precedente legge sulle poste, la Posta Svizzera era tenuta a sottoporre i prezzi dei servizi riservati (monopolio) al Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) per approvazione. A fine 2011 la Posta ha chiesto al DATEC l'autorizzazione di adeguare dal 1° aprile 2012 le tariffe di determinate prestazioni supplementari dell'offerta di servizi riservati destinati alla clientela privata. Il 28 marzo 2012 il DATEC ha autorizzato l'adeguamento tariffario, che interessa in primo luogo la prestazione complementare «Raccomandata», il cui prezzo è passato dai 4 ai 5 franchi. Le altre due categorie interessate sono «Avviso di ricevimento» e «Mani proprie», complementi della «Raccomandata» relativamente poco richiesti. Anche in questo caso, la futura tariffa è di 5 franchi, i prezzi sono stati rispettivamente aumentati di 2 franchi e ridotti di 1 franco. È stata adeguata anche la tariffa per la prestazione complementare «Rimborso», che è passata dai 15 ai 18 franchi. In futuro quest'opzione potrà essere offerta soltanto in combinazione con la prestazione complementare «Raccomandata». Le tariffe di base per le lettere non sono state adeguate.

Considerato che il 41,7% circa delle lettere del servizio interno 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 e Danimarca i clienti pagano di più. Tra i Paesi nei quali questa categoria di invii è più conveniente figurano invece Spagna, Portogallo e i Paesi Bassi.

**PREZZO PONDERATO DEGLI INVII SINGOLI NAZIONALI DELLA POSTA A E B FINO 20G AL TASSO DI CAMBIO MEDIO ANNUO 2012**



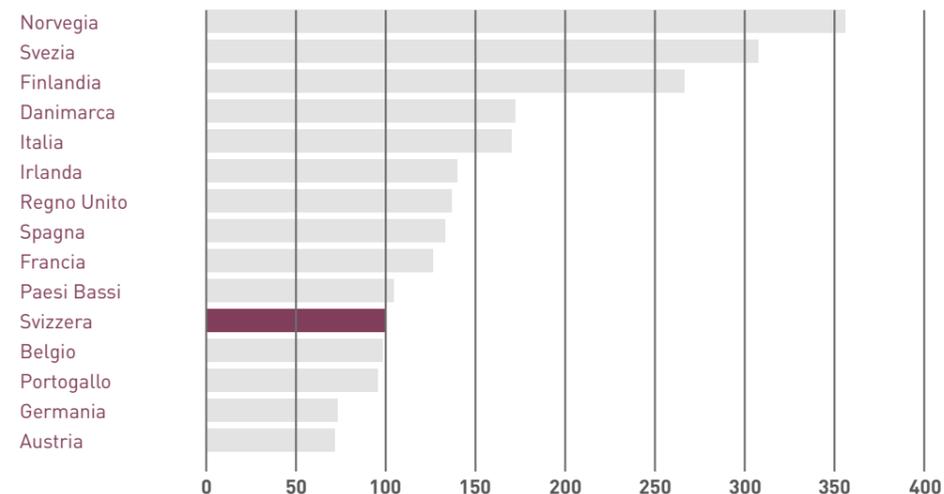
Fonte: tariffe delle imprese postali europee, analisi segretariato specializzato PostCom

Tenuto conto del corso di cambio medio annuo, la Posta Svizzera è tra gli operatori più cari nel confronto internazionale per le lettere fino a 20 grammi. Rispetto al 2011 la situazione della Svizzera è migliorata per quanto riguarda lo scarto con il valore medio (-15,6%) nonostante il leggero aumento dei prezzi (+ 1,7% in media) in sette dei quattordici paesi analizzati. La causa va ricercata nella variazione del corso di cambio medio annuo tra il 2011 e il 2012 del franco svizzero sia rispetto all'Euro che alle altre valute interessate (-0,5 % in media). Il calcolo non tiene tuttavia conto delle differenze salariali né dell'elevato potere d'acquisto in Svizzera.

**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 nel 2012 ha applicato prezzi vantaggiosi sia per le lettere che non sottostanno al monopolio, sia per i pacchi del servizio interno.

**INDICE SVIZZERO DELLA POSTA-PACCHI 2013**



Sono considerati i pacchi fino a 20 kg (senza prestazioni complementari); prezzi di listino dei singoli invii (rettificati in base al tasso di cambio). Stato 1° novembre 2012. Svizzera = 100. Fonte: La Posta Svizzera



## FINANZIAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE / RISPETTO DEL DIVIETO DI SOVVENZIONAMENTO TRASVERSALE

Con 566 milioni di franchi il risultato del servizio universale fornito dalla Posta nel 2012 risulta inferiore di circa 95 milioni a quello dell'anno precedente. La Posta dovrebbe essere in grado di finanziare il servizio universale con gli introiti del servizio universale stesso e dei servizi liberi. PostReg vigilava con particolare attenzione sul rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale: la Posta non può finanziare i servizi liberi con gli introiti del servizio universale.

Nel quadro della Panoramica sull'evoluzione del settore postale, il Consiglio federale e il Parlamento hanno elaborato una strategia per il finanziamento del servizio universale capillare. La Posta Svizzera dovette finanziare il servizio universale con gli introiti del servizio universale stesso e dei servizi liberi. Inoltre, dovette fornire le prestazioni a prezzi contenuti ed esaurire tutte le possibilità di razionalizzazione. Se la Posta avesse provato di non riuscire a coprire interamente i costi del servizio universale, avrebbe potuto decidere di assoggettare i concessionari concorrenti al pagamento di una tassa.

La vecchia legislazione postale vietava di ricorrere agli utili del servizio postale di base per ridurre il prezzo dei servizi liberi. La Posta era tenuta a dimostrare che rispettava il divieto di sovvenzionamento trasversale ai sensi dell'articolo 18 capoverso 1 dell'ordinanza previgente sulle poste. PostReg garantiva il controllo indipendente dell'osservanza dei principi della contabilità analitica e del divieto di sovvenzionamento.

### REQUISITI PER L'ESPOSIZIONE DEI COSTI DEL SERVIZIO UNIVERSALE

Nel 2004 PostReg ha emanato una direttiva sull'esposizione dei costi del servizio universale, secondo cui la Posta Svizzera era obbligata a tenere una contabilità dei costi totali, che permetteva di esporre i costi e i ricavi effettivi delle prestazioni. Queste ultime dovevano poter essere attribuite al servizio universale o ai servizi riservati in base a criteri oggettivi. Si intendeva così garantire che i dati finanziari elaborati conformemente ai requisiti potessero essere verificati da un ufficio di revisione esterno.

A tenore dell'articolo 17 dell'ordinanza previgente sulle poste, la Posta Svizzera era tenuta a presentare ogni anno i costi del servizio universale. L'esposizione di questi costi prevedeva due fasi. Nella prima, venivano calcolati per mezzo della contabilità analitica i costi e i ricavi nell'ottica 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). 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 esempio per decisioni in materia di investimenti, politica tariffaria ecc.).

Su tale base venivano 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 – a prescindere 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 infine 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.

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

in migliaia di CHF	Servizio universale						Servizi liberi		Totale	
	Servizi riservati		Servizi non riservati		Totale servizio universale		2012	2011	2012	2011
	2012	2011	2012	2011	2012	2011				
Ricavi d'esercizio	1'359'628	1'378'229	2'608'414	2'625'731	3'968'042	4'003'960	3'020'528	2'949'620	6'988'570	6'953'581
Costi d'esercizio	1'287'542	1'329'024	2'246'073	2'194'790	3'533'615	3'523'814	2'713'082	2'709'036	6'246'697	6'232'850
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>72'086</b>	<b>49'205</b>	<b>362'342</b>	<b>430'941</b>	<b>434'428</b>	<b>480'146</b>	<b>307'445</b>	<b>240'585</b>	<b>741'873</b>	<b>720'731</b>
Risultato d'esercizio delle unità di servizio interne	-13'286	-5'829	-21'111	-13'354	-34'397	-19'183	-40'608	-45'360	-75'004	-64'543
Risultato d'esercizio del management	-20'978	-33'563	-36'595	-55'426	-57'573	-88'989	-44'204	-68'413	-101'776	-157'401
<b>Risultato conforme alla contabilità analitica</b>	<b>37'822</b>	<b>9'814</b>	<b>304'636</b>	<b>362'161</b>	<b>342'458</b>	<b>371'975</b>	<b>222'634</b>	<b>126'812</b>	<b>565'092</b>	<b>498'786</b>
Interessi teorici	57'575	63'664	100'348	105'310	157'923	168'973	121'870	131'328	279'793	300'301
Interessi secondo la dichiarazione fiscale	-858	-981	-1'495	72'368	122'185	116'118	94'291	90'247	216'476	206'365
Ammortamenti teorici	44'546	43'749	77'639	-72'292	-122'276	-115'995	-94'361	-90'153	-216'637	-206'148
Ammortamenti finanziari secondo le norme IFRS	-44'579	-43'703	-77'697							
Ripartizione perdite/profitti vendita immobilizzazioni materiali e immobili	6'853	15'028	11'541	26'239	18'394	41'267			18'394	41'267
Ripartizione del risultato della tesoreria del gruppo	5'941	2'393	47'853	88'295	53'794	90'688	34'972	30'917	88'766	121'605
Trasferimento secondo la direttiva <sup>1</sup>	-3'987	-9'485			-3'987	-9'485			-3'987	-9'485
<b>Esposizione regolatoria: Risultato del servizio universale e dei servizi liberi</b>	<b>103'314</b>	<b>80'478</b>	<b>462'825</b>	<b>580'459</b>	<b>566'138</b>	<b>660'937</b>	<b>377'590</b>	<b>287'128</b>	<b>943'728</b>	<b>948'065</b>

<sup>1</sup>Il contributo infrastrutturale legato al processo «accettazione e vendita», calcolato secondo la direttiva PostReg e l'allegato, viene imputato ai servizi riservati a tutti i livelli. Vengono esposte le differenze tra infrastruttura pianificata e infrastruttura effettiva e eventuali altre differenze.

## **ESPOSIZIONE DEI COSTI NEL SERVIZIO UNIVERSALE**

La tabella qui sopra riporta i costi del servizio universale e dei servizi liberi della Posta Svizzera per l'esercizio 2012. Dal 2010 il contributo infrastrutturale è imputato esclusivamente per i prodotti dei servizi riservati (in precedenza: costi legati all'obbligo di erogazione del servizio universale). In passato le unità del gruppo calcolavano i cosiddetti «costi supplementari legati al mandato di fornitura del servizio universale» sulla base dei costi di processo. Nella contabilità i costi erano imputati alle unità aziendali che fornivano prodotti che rientravano nei servizi riservati. Nel «risultato del servizio universale e dei servizi liberi» ai servizi riservati è stato imputato esclusivamente il contributo infrastrutturale calcolato conformemente alla direttiva PostReg e all'allegato. Questo adeguamento non si ripercuote sul risultato regolatorio.

Il risultato regolatorio del servizio universale (566,1 milioni di franchi) ha fatto segnare un calo pari al 14,3% (-94,8 milioni). La flessione è dovuta alla diminuzione del risultato regolatorio dei servizi non riservati (-117,6 milioni) a una crescita di quello dei servizi riservati (+22,8 milioni).

Per i servizi riservati, ciò è riconducibile in primo luogo all'evoluzione positiva segnata dagli invii indirizzati dei clienti commerciali (+21,1 milioni) e dalle lettere indirizzate dei clienti privati (+11,6 milioni). Nonostante l'aumento di 10,8 milioni di franchi segnato dagli invii della posta-pacchi dei clienti commerciali, il risultato dei servizi non riservati è influenzato negativamente dalla flessione degli invii della posta-lettere dei clienti commerciali (-40,3 milioni), dei pagamenti allo sportello (-10,9 milioni) e degli interessi corrisposti, risultati inferiori per i bassi rendimenti (-43,3 milioni).

Il risultato regolatorio dei servizi liberi ha raggiunto 377,6 milioni, ossia 90,5 milioni in più rispetto all'anno precedente, soprattutto grazie al risultato finanziario di PostFinance (+97,9 milioni).

Il risultato totale (risultato regolatorio del servizio universale e dei servizi liberi) ha segnato una flessione di 4,3 milioni di franchi attestandosi a 943,7 milioni, contro i 948,1 dell'anno precedente. Il risultato regolatorio dei servizi liberi e di quelli non riservati del servizio universale ha raggiunto 840,4 milioni con un calo di 27,2 milioni rispetto all'anno precedente (867,6 milioni).

Il servizio universale si è autofinanziato anche nel 2012 (116,0%) nonostante un leggero peggioramento (2011: 118,8%). I servizi finanziari hanno fornito un contributo fondamentale al risultato regolatorio di tutta la casa madre (62,1% contro il 57,4% dell'anno precedente). Dalle cifre si può desumere che la Posta ha incrementato la propria dipendenza da PostFinance.

## **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 2012.

Nel suo rapporto all'attenzione della precedente autorità di regolazione la KPMG SA rileva che nell'anno in esame la Posta Svizzera ha fornito nel pieno rispetto della legislazione postale le informazioni richieste sui costi del servizio universale, i costi e i ricavi per prestazioni e prodotti e la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale. 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 della previgente ordinanza sulle poste.

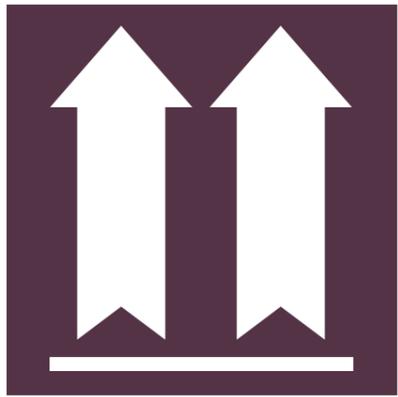
## **CONTRIBUTO INFRASTRUTTURALE**

Il contributo infrastrutturale è stato ridefinito nel 2007. Fino ad allora non vigeva alcuna disposizione sul 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 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 avevano messo a punto un modello per determinare la rete di uffici postali ottimale (necessaria all'esercizio), che permetteva di calcolare anche i costi che superavano quelli della rete 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 direttamente e 1000 agenzie)<sup>10</sup>. A titolo di confronto, a fine 2012 la Posta disponeva di 2254 uffici postali (anno precedente: 2278), di cui 1757 gestiti direttamente (anno precedente: 1851) e 497 agenzie (anno precedente: 427). Il risultato regolatorio del monopolio (incluso il contributo infrastrutturale) si è attestato a 103,3 milioni. Il monopolio deve coprire il contributo infrastrutturale.

Grazie agli adeguamenti della rete di uffici postali (trasformazione in agenzie, introduzione del servizio a domicilio, chiusure), nell'anno in esame il contributo infrastrutturale si è ridotto di 3 milioni di franchi scendendo a 184 milioni contro i 187 dell'anno precedente.

<sup>10</sup> Allegato alla Direttiva all'attenzione della Posta Svizzera concernente l'esposizione dei costi del servizio universale e al prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale, adeguato il 14 gennaio 2010



## SVILUPPO GENERALE DEI MERCATI POSTALI

Poiché la Posta detiene tuttora un limite di monopolio di 50 g, è difficile per la concorrenza trovare spazio nel mercato della posta-lettere. In quello dei pacchi, invece, la totale liberalizzazione ha permesso l'instaurarsi di una situazione di concorrenza, seppur limitata. Come l'autorità di regolazione precedente, PostCom assicura equità e vigila affinché vengano rispettate le condizioni di lavoro abituali nel settore.

### L'OBBLIGO DI NOTIFICA SOSTITUISCE IL SISTEMA DI CONCESSIONI

Con l'entrata in vigore, il 1° ottobre 2012, della nuova legislazione sulle poste, il sistema di concessioni è stato sostituito da un obbligo di notifica per tutti i fornitori di servizi postali, inclusa la Posta Svizzera. Dalla stessa data, ogni azienda che offre a proprio nome e a titolo professionale servizi postali è tenuto a notificarlo a PostCom. Gli operatori trasportano invii indirizzati della posta-pacchi fino a 30 kg, invii indirizzati della posta-lettere fino a 2 kg come pure giornali e periodici. L'assoggettamento all'obbligo di notifica ordinaria o semplificata dipende dall'ammontare della cifra d'affari realizzata annualmente con i servizi postali.

Un operatore che realizza una cifra d'affari annua di almeno 500 000 franchi è assoggettato all'obbligo di notifica ordinaria ed è tenuto a fornire diverse informazioni, tra cui la prova di aver rispettato le condizioni di lavoro abituali nel settore e di aver intavolato negoziati per la conclusione di un contratto collettivo di lavoro entro sei mesi dal momento in cui decorre l'obbligo della notifica.

Se invece la cifra d'affari annua è inferiore a 500 000 franchi, il fornitore è assoggettato all'obbligo di notifica semplificata e deve fornire a PostCom meno informazioni. L'onere amministrativo è esiguo.

#### Publicazione delle liste delle imprese assoggettate all'obbligo di notifica

L'elenco delle imprese assoggettate all'obbligo di notifica ordinaria o semplificata è pubblicato da inizio marzo nel sito di PostCom e viene aggiornato periodicamente<sup>11</sup>.

#### Imprese notificate a PostCom

A tenore della nuova legislazione sulle poste, tutti i fornitori di servizi postali devono notificarsi a PostCom entro due mesi. A tal fine PostCom mette a disposizione sul proprio sito ([www.postcom.admin.ch](http://www.postcom.admin.ch)) una maschera che permette ai singoli operatori di procedere alla notifica in modo semplice e rapido. A fine 2012 si erano registrati 46 fornitori assoggettati alla notifica semplificata e 26 a quella ordinaria.

<sup>11</sup> Maggiori informazioni al sito: [http://www.postcom.admin.ch/it/dienstleistungen\\_registrierung.htm](http://www.postcom.admin.ch/it/dienstleistungen_registrierung.htm)

#### Condizioni di lavoro abituali nel settore

Come per PostReg con il sistema di concessioni, anche per PostCom il rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore riveste grande importanza. Le condizioni fondamentali quali l'orario di lavoro settimanale, il salario minimo (annuo o orario) e il diritto alle vacanze non sono cambiate. A tenore della nuova legislazione sulle poste, i fornitori assoggettati all'obbligo di notifica ordinaria devono produrre, entro sei mesi dal momento in cui decorre l'obbligo della notifica, la prova di aver intavolato con le associazioni del personale riconosciute e rappresentative negoziati per la conclusione di un contratto collettivo di lavoro (CCL). Grazie a questo ulteriore obbligo e alla prassi consolidata negli anni, la Svizzera è indubbiamente un passo avanti agli altri Stati in questo ambito.

## MERCATO DELLA POSTA-PACCHI

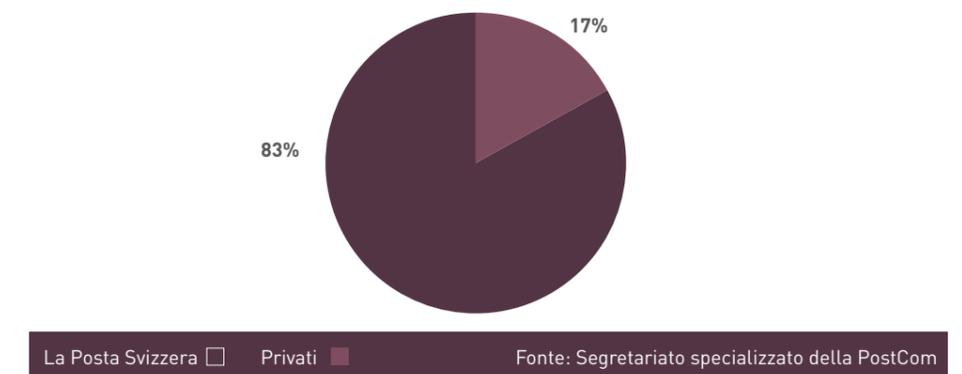
I dati provengono da tutte le aziende attive sul mercato dei pacchi (quindi anche dalla Posta Svizzera). L'autorità di regolazione li valuta in virtù dell'obbligo che le incombe di osservare e sorvegliare il mercato. Poiché nel 2012 PostCom ha introdotto l'obbligo di notifica, i dati non sono paragonabili con quelli dell'anno precedente. Sono inoltre cambiati i requisiti in base ai quali si distingue tra pacchi del servizio universale e invii dei servizi della posta rapida.

#### Quote di mercato del servizio universale: invii indirizzati della posta-pacchi fino a 20 kg nel servizio interno<sup>12</sup>

L'analisi evidenzia che nel 2012 il volume di invii indirizzati della posta-pacchi fino a 20 kg nel servizio interno si quantificava in 116 milioni di invii con un fatturato di 750 milioni di franchi. Nonostante l'apertura completa del mercato della posta-pacchi nel 2004, la Posta Svizzera resta il leader incontestato del settore. Nel 2012 ha potuto beneficiare di una crescita in Svizzera del commercio online e della vendita per corrispondenza, tanto da segnare un aumento del fatturato del 4%. La Posta detiene una quota di mercato nel settore della posta-pacchi del servizio interno nel servizio universale pari all'83%.

<sup>12</sup> Senza gli invii transfrontalieri della posta-pacchi

#### INVII INDIRIZZATI DELLA POSTA-PACCHI FINO A 20 KG NEL SERVIZIO INTERNO - QUOTE DI MERCATO



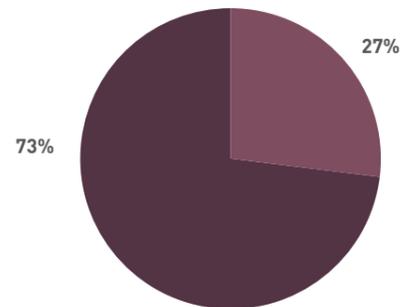
#### Quote di mercato: invii della posta-pacchi fino a 30 kg, invii espresso e servizi di corriere

Secondo la nuova legislazione sulle poste, tutti i fornitori di servizi postali (inclusi i servizi liberi) sono assoggettati all'obbligo di notifica. Gli invii espresso e i servizi di corriere sono servizi liberi che la Posta non è obbligata a fornire. Spesso è difficile delimitare le singole offerte, visto soprattutto che i clienti commerciali pongono esigenze elevate in fatto di prezzi e qualità. Pertanto, non è sempre evidente distinguere tra pacchi del servizio universale e pacchi della posta rapida. Stando al rapporto esplicativo sulla nuova ordinanza, sono considerati invii espresso o per corriere gli invii indirizzati di lettere e pacchi che di norma vengono trasportati più rapidamente, al di fuori della distribuzione regolare, separatamente e a prezzi superiori rispetto agli invii che rispondono alla definizione del servizio universale<sup>13</sup>.

L'analisi evidenzia che nel 2012 il volume di invii della posta-pacchi fino a 30 kg nel servizio interno si quantificava in 127 milioni di invii, con un fatturato di 996 milioni di franchi. Questi dati riguardano la quota di mercato dei pacchi fino a 30 kg inclusi i pacchi della posta rapida.

<sup>13</sup> Rapporto esplicativo, ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste, pagina 16

### INVII DELLA POSTA-PACCHI FINO A 30 KG, INCLUSI INVII ESPRESSO E SERVIZI DI CORRIERE - QUOTE DI MERCATO



La Posta Svizzera □ Privati ■ Fonte: Segretariato specializzato della PostCom

Tra gli operatori privati più importanti sul mercato dei pacchi figurano DHL Express (Schweiz) AG, DPD (Schweiz) AG e Federal Express Europe Inc.

#### Valutazione

Sebbene la Posta Svizzera vanti ancora una posizione forte, l'apertura del mercato dei pacchi ha avuto ripercussioni positive: i clienti possono scegliere tra diverse offerte della Posta e degli operatori privati. Si conferma inoltre la tendenza al rialzo del numero di sportelli: a fine 2012 erano stati annunciati oltre 2000 punti di accettazione privati, in buona parte corrieri in bicicletta e punti di accettazione specializzati nella gestione dei pacchi di ritorno della vendita per corrispondenza.

L'orientamento alla clientela è aumentato ulteriormente e tiene maggiormente conto delle esigenze del cliente. Ad esempio, alcune filiali della Posta e sportelli privati sono aperti nel finesettimana fino a tarda sera. Si discute inoltre la possibilità di estendere gli orari di recapito la sera e il sabato mattina. Anche il tracciamento elettronico degli invii e la firma elettronica fanno progressivamente parte degli standard. Prendono inoltre piede le conferme di consegna interattive e la comunicazione per e-mail o SMS della finestra temporale di recapito.

## MERCATO DELLA POSTA-LETTERE

Anche le considerazioni analitiche qui di seguito si basano sui dati che l'autorità di regolazione ha ottenuto in virtù dell'obbligo di notifica 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 aperto alla concorrenza. 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 fornitori privati di servizi postali per l'anno d'esercizio 2012 il volume dell'intero mercato della posta-lettere fino a 2 kg si attestava a 2,7 miliardi di invii con un fatturato di 2,2 miliardi di franchi. I fornitori privati detengono una quota del 4,8% del volume di invii della posta-lettere fino a 2 kg.

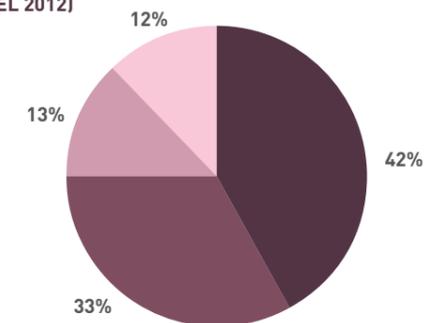
A tenore della nuova legislazione sulle poste il servizio universale in Svizzera comprende almeno l'offerta per il trasporto di lettere fino a 1 kg<sup>14</sup>. Questo è di gran lunga il maggiore segmento del servizio universale postale sia in termini di volume di invii che di fatturato. Secondo i dati forniti dalla Posta Svizzera e dai fornitori privati di servizi postali, per l'anno d'esercizio 2012 il volume dell'intero mercato si attesta a 2,3 miliardi di invii con un fatturato di 1,8 miliardi di franchi.

Secondo i dati della Posta Svizzera, con l'abbassamento del monopolio a 50 grammi effettivo dal 2009, la quota di mercato sottoposta al regime di libera concorrenza si attesta nel 2012 al 25% circa del totale delle lettere del servizio interno (30% del fatturato). La concorrenza

<sup>14</sup> Ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste, articolo 29

fatica molto a svilupparsi. La Posta beneficia della protezione del monopolio ancora in vigore e degli importanti investimenti nella tecnologia più moderna (soprattutto nei centri di smistamento). Questa situazione rimane difficile per gli operatori privati.

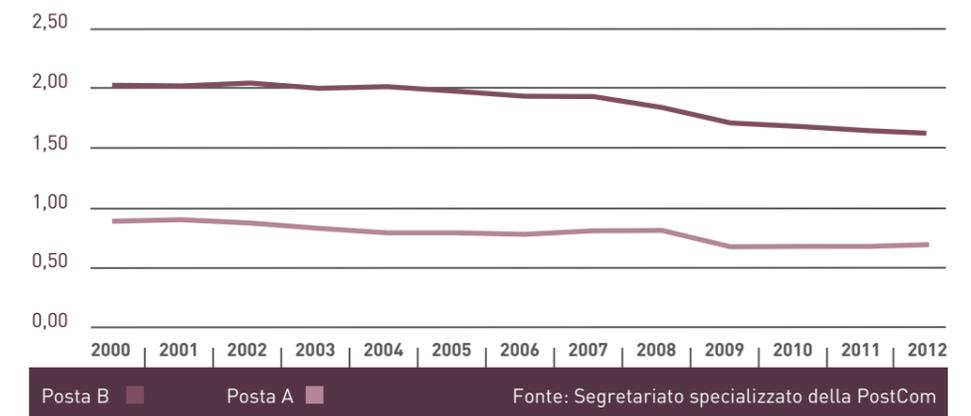
### LETTERE INDIRIZZATE DEL SERVIZIO INTERNO TRASPORTATE DALLA POSTA SVIZZERA (2,29 MILIARDI DI UNITÀ NEL 2012)



0-20 grammi □ 21-50 grammi ■ 51-100 grammi ■ 101-1000 grammi ■  
Fonte: La Posta Svizzera

Il volume della posta-lettere indirizzata del servizio interno ha subito un'ulteriore erosione: -1,9% contro -1,3% del 2011. Questo andamento negativo persisterà a causa soprattutto della progressiva tendenza ad avvalersi dei media elettronici.

### LETTERE INDIRIZZATE DEL SERVIZIO INTERNO TRASPORTATE DALLA POSTA SVIZZERA<sup>15</sup> IN MIA. DI UNITÀ



Dal 2000 la Posta registra un calo medio annuo del volume di invii indirizzati della posta-lettere dell'ordine del 2% circa. Questa tendenza dovrebbe protrarsi anche nei prossimi anni visto il crescente ricorso ai media elettronici. Nel confronto europeo la Svizzera, con il suo eccezionale volume di invii e l'elevata densità demografica, figura tuttavia tra i Paesi con il più alto volume di invii pro capite: nel 2012 ogni abitante ha infatti ricevuto in media 490 lettere indirizzate. Questo volume considerevole permette alla Posta di realizzare importanti sinergie e economie di scala nonostante la saturazione del mercato. Visto che la Posta ha fortemente modernizzato la sua logistica, soprattutto nei centri di smistamento, questi fattori continueranno a produrre i loro effetti.

Nel mercato della posta-lettere sono in particolare i clienti commerciali con una clientela prevalentemente nazionale ad avere un ruolo determinante. Questi clienti, con i loro elevati quantitativi di invii, generano oltre tre quarti del volume totale. Il calo del volume di lettere e il contemporaneo aumento della concorrenza stimolano ulteriormente l'efficienza e l'innovazione della Posta Svizzera ma anche dei fornitori privati e la pressione sui margini crescerà ancora. Inoltre, si attendono impulsi di crescita anche dalla tecnologia, segnatamente per i clienti commerciali (ad es. esternalizzazione dei processi di elaborazione di dati di clienti e documenti).

<sup>15</sup> Nel 2010 è stato introdotto un nuovo metodo per rilevare il volume di invii della posta-lettere. Il confronto con gli anni 2006-2008 è quindi possibile solo in parte.

### Quote di mercato per le lettere indirizzate della posta interna fino a 1 kg

Nel 2012 i privati assoggettati all'obbligo di notifica hanno trasportato oltre 29 milioni di invii nel servizio interno di peso superiore a 50 grammi contro i 16 del 2011. Leader tra gli operatori privati è Quickmail AG. Nonostante il forte aumento del volume registrato dagli operatori privati, nel segmento liberalizzato delle lettere della posta interna oltre i 50 grammi la Posta Svizzera detiene una quota di mercato del 98,7% grazie al suo elevato volume di invii.

### Valutazione

In Europa circa il 95% del mercato della posta-lettere è aperto alla concorrenza dalla fine del 2010; dal 2013 lo sarà interamente. In Svizzera, dall'abbassamento del limite del monopolio a 50 grammi, la quota si situa al 25%. Gli operatori privati attivi in Svizzera non hanno tuttavia raggiunto una posizione concorrenziale forte, in particolare nel mercato nazionale della posta-lettere. Anche le esperienze maturate finora nell'UE dimostrano che nei mercati completamente liberalizzati della posta-lettere la concorrenza fatica ad imporsi.

Nel 2010 è stato introdotto un nuovo metodo per rilevare il volume di invii della posta-lettere. Il confronto con gli anni 2006-2008 è quindi possibile solo in parte.

## ALTRI SVILUPPI IMPORTANTI DEL MERCATO POSTALE

### Impieghi

Nell'anno in esame il totale degli occupati della Posta Svizzera è aumentato dello 0,6%, attestandosi a 44 605 unità di personale (1 unità di personale = 1 impiego a tempo pieno). Le unità di personale in Svizzera hanno segnato un leggero aumento, passando da 37 703 nel 2011 a 37 984 nel 2012. La casa madre, dove si producono le prestazioni del servizio universale, occupava in media 29 673 unità di personale contro le 30 088 dell'anno precedente, con una diminuzione dell'1,4%. La percentuale di unità di personale assoggettate al Contratto collettivo di lavoro della Posta (CCL Posta) è scesa anche nel 2012, fissandosi al 63% (2011: 64%).

Nel 2012 l'organico della casa madre della Posta è diminuito di 415 unità di personale (1 unità di personale = 1 impiego a tempo pieno). Questa flessione è imputabile soprattutto alla diminuzione degli impieghi a tempo pieno presso PostMail (spartizione e distribuzione). Una diminuzione si osserva pure presso gli uffici postali e nella vendita. PostFinance e PostLogistic registrano per contro una crescita dell'organico. Gli impieghi a tempo pieno presso le società del gruppo sono aumentati a seguito in particolare dell'acquisizione di Direct Mail Company.

Gli operatori privati occupavano 2400 unità personale<sup>16</sup> nel settore postale.

### Gestione delle denunce all'autorità di vigilanza

Nel 2012 l'autorità di regolazione ha trattato complessivamente 53 denunce presentate nei confronti della Posta Svizzera, contro le 40 del 2011. Questo sensibile aumento è imputabile al rincarato delle tariffe nell'aprile 2012: sei denunce riguardavano l'assoggettamento a tassa delle procure; nove l'aumento delle tariffe per gli ordini di rispedizione, il fermoposta, la casella postale e le lettere maxi inviate all'estero. Con 22 casi, lo stesso numero dell'anno precedente, il recapito della Posta Svizzera è di nuovo il settore oggetto del maggior numero di denunce.

Tre denunce riguardavano il recapito del fornitore di servizi postali DHL.

L'autorità di regolazione esamina le denunce e redige una risposta. Se del caso, chiede al fornitore di servizi postali interessato di prendere posizione e, se accerta una violazione delle disposizioni legali, avvia una procedura di vigilanza. Mentre PostReg non poteva avviare direttamente queste procedure, PostCom ne ha la competenza e può pronunciare misure e sanzioni amministrative. Nell'anno in esame non è stata avviata nessuna procedura.

### Mercato CEP in Europa

Secondo lo studio di A.T.Kearney<sup>17</sup>, il mercato europeo dei servizi CEP (Corriere, Espresso e Pacchi) è in costante espansione: il volume dovrebbe aumentare del 4%. La crescita del fat-

<sup>16</sup> Senza dipendenti dei subappaltatori

<sup>17</sup> Il mercato della posta-pacchi è di nuovo in crescita, A.T. Kearney, agosto 2012

turato sul piano internazionale è maggiore di quella nazionale. Inoltre, è sempre più difficile distinguere tra servizi della posta-pacchi e servizi della posta espresso dato che le prestazioni sono viepiù simili.

Stando allo studio, inoltre, i mercati europei emergenti (Polonia, Russia, Repubblica ceca) segneranno anche in futuro i tassi di crescita più alti in termini relativi. Il mercato più grande è tuttora costituito dalla Germania. La crescita sarà trainata come finora dal segmento dei clienti finali nel commercio online<sup>18</sup>. In Germania giocano un ruolo chiave i servizi della posta espresso, in grado di fornire un recapito sempre più su misura ad esempio con consegna in determinate finestre orarie o lo stesso giorno.

### E-Commerce in Europa e Svizzera

In Europa la tendenza a operare acquisti online (E-Commerce) è in costante crescita, tanto che secondo le previsioni, nel 2015 il 20% della popolazione europea effettuerà acquisti online da uno Stato all'altro. Per ottimizzare ulteriormente il recapito degli invii della posta-pacchi in tutta Europa, la Commissione europea ha pubblicato un libro verde e ha avviato un sondaggio per tracciare un quadro sul recapito nell'UE<sup>19</sup>. Secondo il libro verde, il consumatore vuole una maggiore comodità della consegna: più alternative di consegna con la possibilità di scegliere la preferita, informazioni preliminari più precise sull'iter della consegna, procedure meno complicate di restituzione al mittente e servizi di facile uso che preannuncino la consegna mediante le nuove tecnologie (avviso tramite smart phone, tablet, SMS). Si attende più trasparenza sia sulle condizioni in cui sono spedite le sue ordinazioni, soprattutto in caso di ritardo, danneggiamento o smarrimento dell'invio, sia circa la chiarezza e la comparabilità dei prezzi e il livello di concorrenza. Sempre maggiore importanza sta acquisendo, in particolare, la comunicazione di informazioni in tempo reale, soprattutto per i giovani che vogliono controllare la consegna di cui sono destinatari e poter disporre di soluzioni di monitoraggio e messaggistica (ad es. avvisi per SMS). Per ottimizzare la consegna dei pacchi nell'E-Commerce, la Commissione europea intende migliorare in particolare la collaborazione transfrontaliera nei processi di consegna e restituzione.

Le aspettative di sviluppo per il commercio elettronico sono grandi anche in Svizzera. Nel 2012 il commercio elettronico e per corrispondenza è aumentato del 7,5%, segnando una crescita superiore a quella dell'intero commercio al dettaglio<sup>20</sup>. Tuttavia, soprattutto nell'E-Commerce, la Svizzera ha accumulato un certo ritardo rispetto ad altri Paesi. Oltre alle dimensioni comparativamente ridotte del mercato svizzero, le ragioni vanno ricercate nell'elevata complessità imputabile al plurilinguismo e alla multiculturalità come pure agli elevati costi pubblicitari<sup>21</sup>. Il commercio online risulta stimolato anche dal costante miglioramento dei processi logistici che offre ai clienti vantaggi sempre maggiori. Tuttavia, la diffusione del «turismo della spesa» favorito nella fascia di confine dalla forza del franco potrebbe contrastare questa tendenza.

### Fatti rilevanti concernenti l'Europa

La nuova direttiva postale europea, entrata in vigore nel 2008<sup>22</sup>, 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 Stati dell'Unione<sup>23</sup>, di rinviarla al massimo fino a inizio 2013.

## RELAZIONI INTERNAZIONALI

A tenore della nuova legislazione sulle poste, PostCom sarà rappresentata solo negli organismi internazionali che si occupano esclusivamente di questioni regolatorie. Il compito di coordinare la rappresentanza degli interessi svizzeri nell'ambito di altre questioni di natura postale passa all'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM).

### Unione postale universale (UPU): congresso 2012 in Qatar

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

<sup>18</sup> Deutscher Paketmarkt boomt, BIEK, 26 febbraio 2013

<sup>19</sup> Commissione europea, Libro verde: Un mercato integrato della consegna dei pacchi per la crescita del commercio elettronico nell'UE, 29 novembre 2012

<sup>20</sup> Online- und Versandhandel 2012, Verband des Schweizerischen Versandhandels (VSV), 8 marzo 2013

<sup>21</sup> E-Commerce-Report 2012, Eine Studie zur Entwicklung des Schweizer E-Commerce, Fachhochschule Nordwestschweiz, 2012

<sup>22</sup> 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://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=oj:L:2008:052:0003:0020:IT:PDF>

<sup>23</sup> Grecia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Polonia, Romania, Slovacchia, Repubblica Ceca, Ungheria e Cipro

sicuro degli invii postali del servizio universale. La Svizzera figura tra i fondatori e la partecipazione a questa organizzazione le permette di accedere alla più grande rete postale del mondo.

Conformemente al mandato conferitole dal DATEC, PostReg ha diretto la delegazione svizzera durante il 25° congresso dell'Unione postale universale svoltosi in autunno a Doha (Qatar) e ha rappresentato per l'ultima volta gli interessi del mercato postale svizzero. Particolarmente degna di nota è l'elezione dello svizzero Pascal Clivaz a vicedirettore generale per il periodo 2013-2016: erano ben 46 anni che la Svizzera non aveva un suo rappresentante nella direzione generale dell'UPU. Clivaz è lo svizzero che riveste la funzione più alta in seno a un'organizzazione dell'ONU.

#### **Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (ERGP)**

Nel 2010 PostReg ha ottenuto lo statuto di osservatore in seno al gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (European Regulators Group for Postal Services, ERGP) istituito dalla Commissione europea. Questo compito è ora svolto da PostCom.

L'ERGP, inteso quale forum di riflessione e discussione, promuove il coordinamento e la collaborazione tra le autorità nazionali indipendenti di regolazione e consiglia la Commissione in materia di servizi postali allo scopo di favorire lo sviluppo in Europa di un mercato postale concorrenziale, efficace e sostenibile.

PostCom partecipa in veste di osservatore a gruppi di lavoro interni (Quality of service and end user satisfaction, Market developments and effects of regulation, Access regulation).

#### **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. L'autorità di regolazione identifica le norme vigenti e valuta il loro impatto sulla legislazione postale svizzera. Ha aderito all'Associazione svizzera di normalizzazione (SNV), che svolge un ruolo di coordinamento nel campo delle norme nazionali e internazionali in Svizzera. 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.

## **LEGISLAZIONE**

Il 1° ottobre 2012 sono entrate in vigore la nuova legge sulle poste e la rispettiva ordinanza che contemplano importanti novità per tutti gli attori, segnatamente per quanto riguarda l'ordinamento del mercato e l'autorità di regolazione.

Poiché le modifiche delle basi giuridiche e delle competenze sono diventate effettive nel corso dell'anno, il presente rapporto è stato redatto dalla nuova autorità di regolazione, PostCom, ma copre un lasso di tempo in cui la responsabilità incombeva in buona parte all'autorità precedente.

#### **Nuovo ordinamento del mercato**

Come già spiegato all'inizio di questo capitolo, il sistema delle concessioni è stato abrogato e sostituito da un sistema di notifica.

Tra le altre novità, figura l'obbligo per tutti i fornitori di servizi postali di concedere accesso reciproco alle caselle postali e di scambiare dati, affinché tutti gli operatori possano garantire la rispeditura, la deviazione e il trattenimento degli invii. Le parti – di solito la Posta e un operatore privato – devono dapprima cercare di regolare l'accesso tra di loro. Se non giungono a un'intesa, possono rivolgersi a PostCom che decide tenendo conto del principio della parità di trattamento. Finora PostCom non ha ricevuto richieste in tal senso. L'ordinamento dell'accesso alle prestazioni parziali è limitato ai due aspetti citati (caselle postali e indirizzi), mentre l'accesso ad altre prestazioni parziali, ad esempio ai centri di smistamento, può essere convenuto con i fornitori di servizi postali ma non è regolamentato.

Il nuovo ordinamento abroga le tasse che il DATEC avrebbe potuto riscuotere dai concessionari qualora la Posta Svizzera non fosse riuscita a coprire i costi del servizio universale. Un'eventualità che non si è tuttavia mai prodotta. Il nuovo diritto non la prevede più, ma concede alla Posta la possibilità di compensare i costi netti dell'anno precedente derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei servizi postali e nel traffico dei pagamenti trasferendo fondi tra i singoli settori aziendali e le società del gruppo Posta (compensazione dei costi netti).

Viene invece mantenuto il divieto di sovvenzionamento trasversale, secondo cui la Posta non può ricorrere agli utili del monopolio per ridurre il prezzo dei servizi esclusi dal servizio universale. Anche in futuro, la Posta dovrà quindi esporre ogni anno la prova di non finanziare trasversalmente le prestazioni escluse dal servizio universale (prova annua, vedi anche il capitolo precedente sul finanziamento del servizio universale e il divieto di sovvenzionamento trasversale). Come del resto già prescritto dal diritto previgente, la Posta deve fornire questa prova anche per una singola prestazione, qualora PostCom avviasse un'inchiesta (prova nel singolo caso).

#### **Servizio universale**

La nuova ordinanza sulle poste disciplina il mandato legale per il servizio universale più dettagliatamente rispetto al passato, ma mantiene una portata analoga. Il servizio postale universale include tuttora il trasporto in Svizzera e all'estero di lettere indirizzate fino a 1 kg e di pacchi fino a 20 kg come pure di giornali e periodici in abbonamento. La nuova ordinanza sulle poste distingue tuttavia l'offerta per i clienti privati da quella per i clienti commerciali e prescrive norme diverse. Il servizio universale nel traffico pagamenti comprende versamenti e pagamenti in contanti, girate e conti postali.

La legislazione sulle poste contempla direttive sui tempi di consegna degli invii singoli e sulla raggiungibilità della rete di uffici e agenzie postali.

Anche in futuro i Comuni potranno chiedere il riesame della decisione della Posta di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia. A tenore del diritto previgente, questo compito incombeva alla commissione indipendente Uffici postali, che è stata sciolta con l'entrata in vigore della nuova legislazione. La competenza è quindi passata a PostCom che, come la commissione, può solo pronunciare raccomandazioni in merito alle decisioni contestate.

#### **Nuova autorità di regolazione PostCom**

PostReg è stata sostituita da una nuova autorità di regolazione postale, la Commissione delle poste (PostCom). Analogamente all'autorità di regolazione nel settore delle telecomunicazioni o dell'elettricità (ComCom e ElCom), PostCom è composta da sette esperti indipendenti. Il capitolo seguente spiega nel dettaglio la struttura e i compiti di PostCom e le differenze rispetto ad altre autorità di vigilanza sulla Posta.



## POSTCOM, ISTRUZIONI PER L'USO

Un mercato in corso di liberalizzazione ha bisogno di un'autorità di regolazione che si adoperi per garantire la buona qualità del servizio pubblico. Dal 1° ottobre 2012 questo compito incombe alla Commissione federale delle poste (PostCom), l'autorità di regolazione subentrata a PostReg. PostCom vigila sul servizio postale universale. È indipendente ed è subordinata al Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) unicamente dal punto di vista amministrativo. Per le sue decisioni non sottostà alle istruzioni del Consiglio federale o delle autorità amministrative.

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

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

## MANDATO E ATTIVITÀ

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

PostCom svolge in particolare i compiti seguenti:

- sorveglia il rispetto del mandato legale di servizio universale, in particolare per quanto riguarda l'ubicazione delle cassette delle lettere e il servizio a domicilio;
- emana raccomandazioni in caso di previste chiusure e trasferimenti di punti d'accesso con servizio;
- garantisce il controllo della qualità dei servizi postali del servizio universale;
- verifica il rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale;
- registra i fornitori di servizi postali;
- verifica se le condizioni di lavoro abituali nel settore sono rispettate e se vengono svolti negoziati per la conclusione di un contratto collettivo di lavoro;
- decide in caso di controversie relative all'accesso alle caselle postali e al trattamento degli indirizzi;
- verifica il rispetto dell'obbligo d'informazione e dell'obbligo di fornire informazioni;
- persegue e giudica le contravvenzioni;
- provvede all'istituzione dell'organo di conciliazione (prevista nella seconda metà del 2013);
- osserva l'evoluzione del mercato postale al fine di garantire un'ampia gamma di prestazioni a prezzi contenuti e di alta qualità in tutte le regioni del Paese;
- se del caso, propone al Consiglio federale provvedimenti adeguati per garantire il servizio universale;
- informa il pubblico sulla propria attività e presenta annualmente un rapporto d'attività al Consiglio federale.



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

## DIFFERENZE RISPETTO AD ALTRE AUTORITÀ DI VIGILANZA

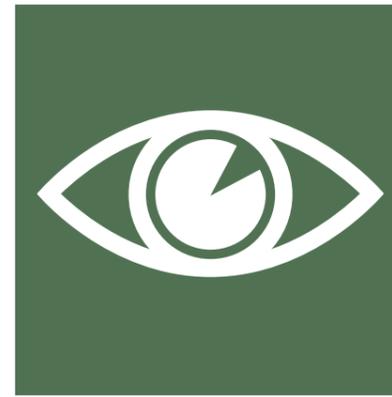
Nell'ambito della revisione totale della legislazione sulle poste, sono state ridistribuite le competenze delle diverse autorità responsabili in materia postale. Oltre a PostCom, dal 1° ottobre 2012 nella vigilanza del settore postale sono coinvolte le autorità seguenti.

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

L'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) è responsabile di elaborare questioni di politica postale per conto del Dipartimento dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC), osserva e analizza sistematicamente lo sviluppo del mercato delle poste in Svizzera e in Europa ed esegue analisi di mercato. Prepara le decisioni del Consiglio federale riguardanti i prezzi nel settore protetto dal monopolio e le riduzioni dei prezzi per il trasporto nell'ambito del sostegno indiretto alla stampa. Inoltre è responsabile di diversi compiti disciplinati dalla legge sulle poste: assume per esempio la vigilanza sul servizio universale per il traffico dei pagamenti, valuta le richieste per il sostegno indiretto alla stampa ed è responsabile di coordinare la rappresentanza degli interessi svizzeri presso organi internazionali.

Il Sorvegliante dei prezzi, dal canto suo, è competente per quanto riguarda le tariffe dei servizi esclusi dal monopolio. Viene consultato in merito agli adeguamenti di prezzo dei servizi assoggettati al monopolio e emana raccomandazioni.

A partire dal 26 giugno 2013 PostFinance SA sarà sottoposta alla sorveglianza dell'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA).



## PROSPETTIVE

Il mercato postale svizzero attraversa una fase di profondi cambiamenti, complice l'importanza crescente per la popolazione della posta elettronica, degli SMS e dei social media che si rispecchia nel calo costante degli invii della posta-lettere. Anche le operazioni nel traffico dei pagamenti vengono effettuate sempre meno agli sportelli degli uffici postali. Sul piano giuridico, la Posta Svizzera è diventata una società anonima di diritto speciale e a PostFinance SA verrà rilasciata nel corso del 2013 l'autorizzazione necessaria per operare in qualità di banca.

In qualità di autorità indipendente, PostCom osserva con attenzione questi cambiamenti e segue l'evolversi della situazione. Nel quadro del mandato che le è stato conferito, adotta decisioni rapide e motivate nel pieno rispetto del principio di trasparenza e oggettività. Nel corso del 2013 PostCom istituirà un organo di conciliazione chiamato a dirimere le controversie di diritto civile tra operatori postali e privati.

PostCom ha una serie di aspettative significanti verso i vari attori. Dagli operatori postali si aspetta creatività nell'affrontare le sfide del mercato postale e nel mettere a punto soluzioni innovative. Dalla Posta si aspetta che focalizzi tutti gli sforzi di mercato sulla garanzia di fornitura del servizio alla popolazione e all'economia. In un mercato ampiamente liberalizzato come quello postale si aspetta che gli operatori postali assumano un comportamento corretto e equo nei confronti dei concorrenti. Dai datori di lavoro e dai sindacati si aspetta infine la conclusione di contratti collettivi sostenibili che si inquadrino nello spirito del partenariato sociale che contraddistingue la Svizzera.

Sebbene la Posta Svizzera debba tra l'altro anche conseguire utili, PostCom auspica che l'azienda non perda di vista la gestione aziendale nel suo insieme e tenga adeguatamente conto degli aspetti economici, sociali ed ecologici. Si augura inoltre che, nel futuro adeguamento della rete di uffici postali, l'azienda proceda con moderazione e sia consapevole dei propri obblighi sociali ed economici.

Poiché la nuova legislazione postale è molto recente, è indispensabile raccogliere esperienze. PostCom, in qualità di autorità di vigilanza del mercato postale, accompagna il processo e segue con attenzione l'evoluzione. Pubblicherà le sue considerazioni nei prossimi rapporti d'attività e, se necessario, proporrà al Consiglio federale l'adozione di misure qualora lo scopo della legge, ossia fornire alla popolazione in tutto il Paese un'ampia gamma di servizi postali convenienti e di alta qualità, dovesse risultare compromesso.



