

Rapporto annuale 2021



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Commissione federale delle poste PostCom



Cara lettrice, caro lettore



Anne Seydoux-Christe, presidente

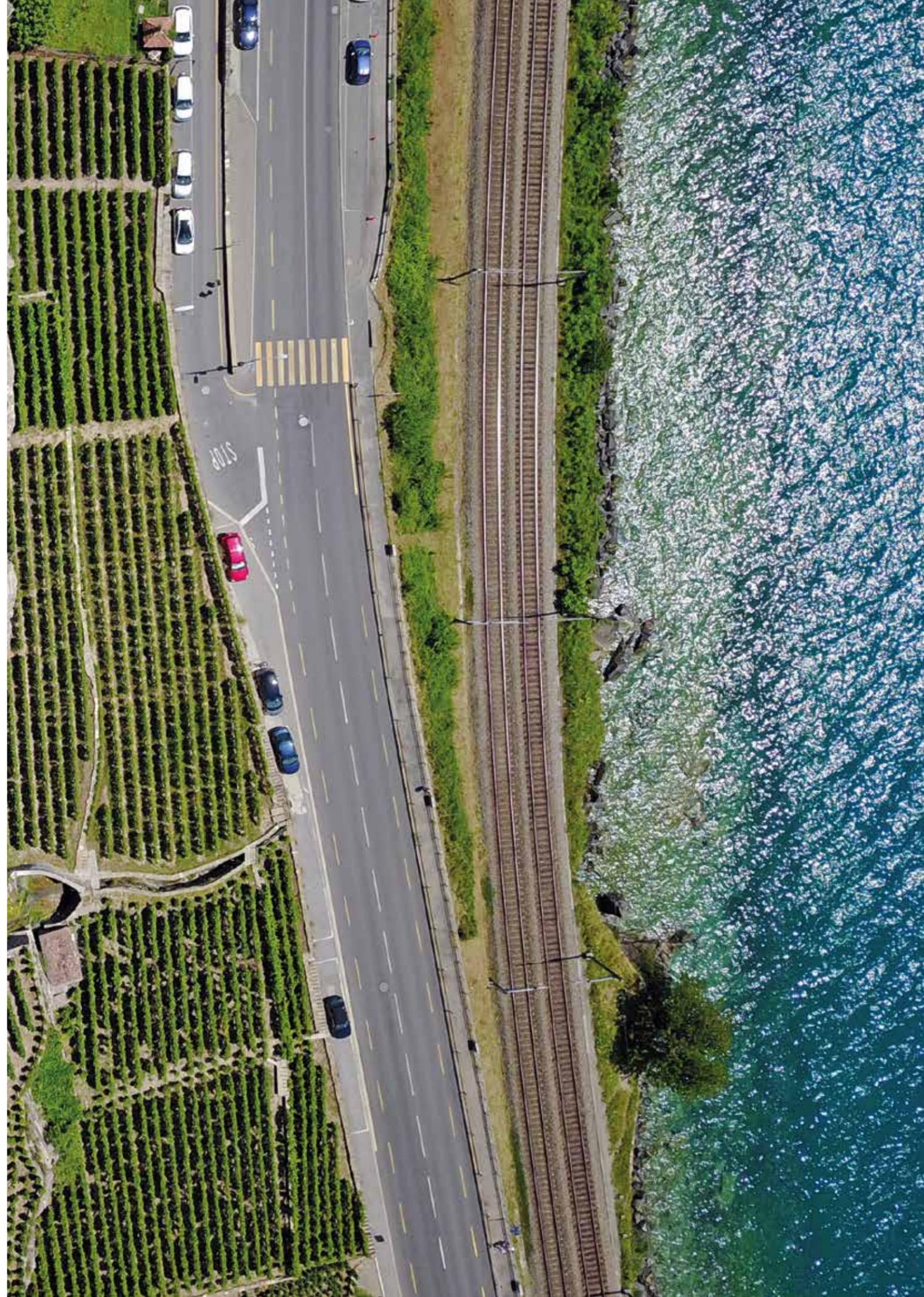
Espressioni «come una lettera alla posta» testimoniano quanto la Posta sia importante e presente nella nostra vita. Essa svolge un servizio indispensabile tanto per la popolazione quanto per l'economia. Grazie alla Posta, pacchi e lettere vanno da A a B e giungono nelle mani dei destinatari corretti.

Nel nostro Paese, questo servizio universale di primaria importanza è garantito dalla Posta Svizzera. Un'azienda che nel 2021 ha soddisfatto ancora una volta i requisiti posti in termini di puntualità, pur tenendo conto dei casi eccezionali di forza maggiore riconosciuti da PostCom in seguito agli effetti della crisi pandemica.

La rete di punti di accesso presidiati è il secondo parametro cruciale per la qualità del servizio universale. Da questo punto di vista, PostCom ha riscontrato un netto cambio di rotta da parte della Posta nell'evoluzione della propria rete. In linea con la propria strategia sulla «Posta di domani» essa intende stabilizzare il numero di uffici postali a circa 800 e allo stesso tempo aprirli ad aziende di servizi e autorità in modo da incrementarne l'utilizzo. Le filiali presso i partner d'agenzia hanno a loro volta preso piede tra la popolazione, contrariamente a quanto si temeva: grazie ai loro vantaggi, ad esempio gli orari di apertura prolungati, registrano un buon livello di fruizione. La crescente rilevanza delle agenzie è tuttavia una dinamica di cui tenere conto anche a livello normativo, come accennato nel capitolo sugli auspicati adeguamenti legislativi.

Rimane alta la pressione sul servizio universale. I mega-trend che si ripercuotono sul settore postale non risparmiano neppure la Svizzera. Il sempre minor numero di versamenti agli sportelli, la progressiva sostituzione della posta-lettere cartacea con i canali digitali e, d'altro lato, la massiccia crescita del numero di pacchi, che devono essere recapitati il più rapidamente possibile, sono tendenze ormai in corso da anni, il cui impatto si sta sempre più intensificando, ponendo in primo piano la questione del finanziamento a lungo termine del servizio universale. Nel corrispondente capitolo del presente rapporto annuale, la Commissione esamina nuovamente in dettaglio questi aspetti, in parte molto complessi. Una delle conclusioni è che la Posta è ancora in grado, almeno per il momento, di sostenere autonomamente questi costi, nonostante il contesto difficile.

Nelle vesti di autorità di vigilanza PostCom osserva attentamente l'intero ecosistema postale, nel quale anche il ruolo degli operatori privati è estremamente prezioso. Da un lato, il mercato dei servizi postali sta continuando a crescere; dall'altro, si riscontra una tendenza al consolidamento e alla concentrazione. Nonostante il numero degli operatori sia tuttora in aumento, non mancano qua e là acquisizioni e altre fusioni dettate da ragioni normative o tecniche di mercato, come emerge da un'analisi approfondita effettuata dal segretariato specializzato sulla base dei reporting di tutti gli operatori. Per la registrazione delle imprese e la raccolta di questi dati rilevanti per il mercato e l'attività di vigilanza, PostCom aderirà al portale eGovernment del DATEC. Grazie alla nuova piattaforma digitale, in futuro il segretariato specializzato potrà gestire in modo ancora più efficiente i processi di raccolta dei dati e sostituire il sistema sinora utilizzato.

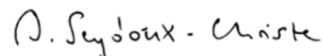


Un tema di continua attualità è il controllo delle condizioni di lavoro. PostCom sta effettuando una serie di verifiche approfondite in alcune aziende selezionate in base a criteri specifici. Dai risultati emerge che il problema è rappresentato soprattutto dai subappaltatori, su cui PostCom non può esercitare una vigilanza diretta. Spetta agli operatori di servizi postali registrati tramite notifica ordinaria imporre il rispetto delle condizioni di lavoro da parte dei subappaltatori. Ai fini dell'applicazione di questa norma, PostCom ha istruito una procedura di vigilanza nei confronti di un'impresa soggetta a obbligo di notifica ordinaria.

In virtù del suo mandato legale PostCom si occupa, come è noto, di verificare che gli standard minimi relativi alle condizioni di lavoro nel settore postale siano rispettati. Un gruppo consultivo, costituito da rappresentanti delle parti sociali ed esperti del mercato del lavoro, sta lavorando da circa un anno alla risoluzione di diversi quesiti sotto la direzione del vicepresidente della nostra autorità, con l'obiettivo di adeguare entro l'inizio del 2023 gli standard minimi introdotti nel 2019 alla luce delle esperienze e informazioni acquisite.

Quale autorità decisionale PostCom si muove per natura in un contesto teso. Va da sé che l'evoluzione di un mercato popolato sempre più da aziende con un modello di business diverso da quello degli operatori postali «tradizionali» dia adito a diverse interpretazioni del diritto. Con sentenza A-429/2021 del 26 gennaio 2022 il Tribunale amministrativo federale (TAF) ha annullato per motivi formali la decisione di PostCom relativa all'obbligo di notifica del servizio di food delivery Uber Portier B.V. chiedendo una nuova decisione in materia. Il Tribunale amministrativo federale non si è dunque ancora pronunciato in merito alla questione materiale dell'obbligo di notifica di Uber. PostCom, dal canto suo, ha riaperto la procedura. Al momento della stampa del presente rapporto vi era un altro caso analogo ancora in attesa di sentenza da parte del TAF concernente la società eat.ch.

Nonostante i recenti sviluppi ci abbiano privato di molte presunte certezze, qualcosa è rimasto: senza reti postali funzionanti non si muove praticamente nulla. PostCom continuerà ad adoperarsi a favore dei presupposti necessari per un servizio universale solido e un mercato sostenibile, per far sì che i servizi e i prodotti siano garantiti «come una lettera alla posta», come richiesto dall'economia e dalla popolazione.



Anne Seydoux-Christe

La presidente

Le principali informazioni in breve

Il mercato postale nel suo complesso è cresciuto di quasi il 5%, un valore che non raggiungeva ormai da anni. L'aumento significativo del fatturato è da ricondurre all'eccezionale dinamismo del mercato dei pacchi.

218 operatori postali di piccole e grandi dimensioni garantiscono che il servizio postale svizzero continui a rimanere di alto livello.

Nonostante gli enormi sforzi logistici e le grandi sfide che la pandemia da coronavirus ha comportato anche nel 2021, la Posta Svizzera ha adempiuto ai rigorosi criteri previsti dall'Ordinanza sulle poste, pur tenendo conto dei casi eccezionali di forza maggiore riconosciuti da PostCom. L'azienda ha erogato le prestazioni del servizio universale in maniera capillare e con un livello di qualità costantemente elevato.

A fine 2021 la Posta vantava una rete di 805 uffici postali gestiti in proprio e 1251 agenzie, per un totale di 2056 punti di accesso presidiati. Con la nuova strategia, la «Posta di domani», si è realizzata l'annunciata stabilizzazione della rete con circa 800 uffici postali.

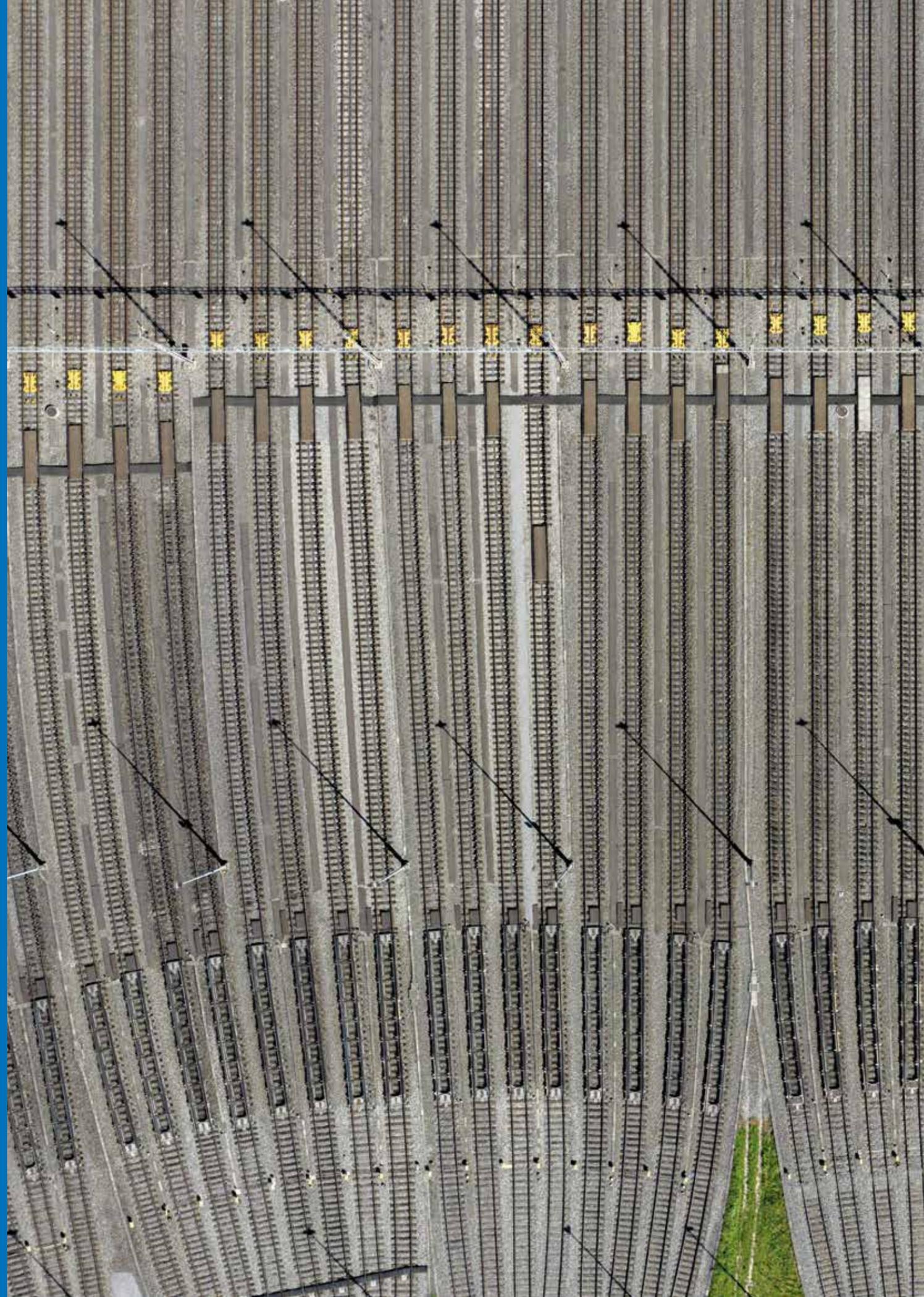
Nel corso dell'anno in rassegna, PostCom ha emanato 22 raccomandazioni. Nel corso dell'anno in esame vi è stata una netta riduzione dei procedimenti pendenti.

Rimane alta la pressione sul servizio universale. I mega-trend che si ripercuotono sul settore postale non risparmiano neppure la Svizzera, ponendo in primo piano la questione del finanziamento a lungo termine del servizio universale. La Posta è ancora in grado, almeno per il momento, di sostenere autonomamente questi costi, nonostante il contesto difficile.

Dall'inizio del 2019 PostCom ha verificato approfonditamente 38 imprese, istruendo in 15 casi una procedura di vigilanza.

Le esperienze maturate negli anni della pandemia e in seguito ad altri eventi mettono in luce quanto sia fondamentale assicurare l'efficienza e il funzionamento delle infrastrutture postali anche in vista di futuri momenti di crisi. Il ruolo degli operatori postali e logistici è quanto mai importante per il buon funzionamento dei sistemi economici nazionali.

Un servizio pubblico di alto livello è e rimane fondamentale per la coesione del nostro Paese ad assetto federalistico. Occorre trovare il giusto mix tra servizi postali sempre più digitalizzati e la loro disponibilità e accessibilità per tutte le fasce di popolazione e tutte le regioni della Svizzera.



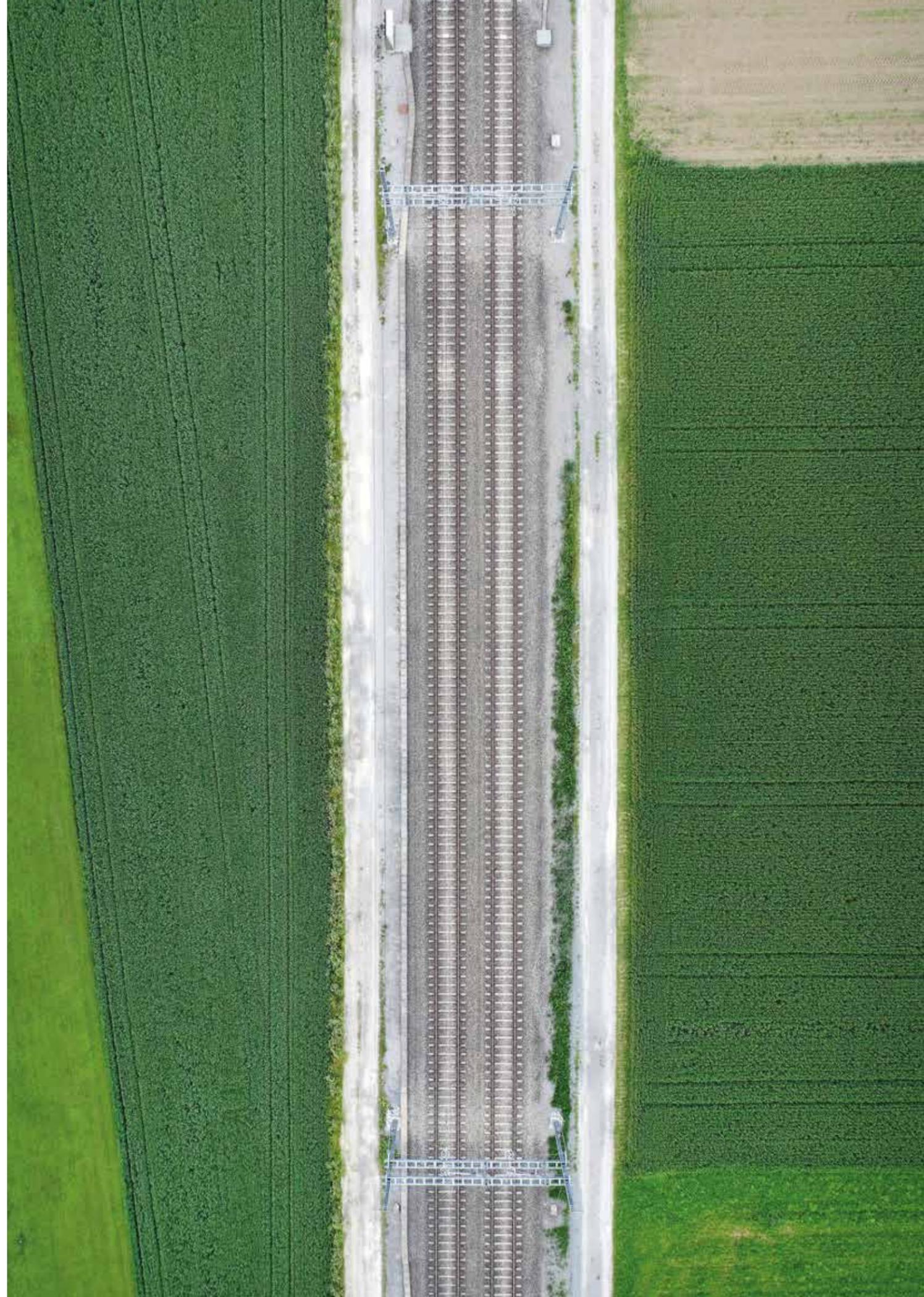
Le cifre in sintesi

Evoluzione del fatturato

in miliardi di franchi	2020	2021	Variazione
Mercato postale nel suo complesso (pacchi fino a 30 kg, servizi espresso e di corriere, lettere fino a 2 kg, giornali e riviste con recapito ordinario e mattutino, nazionale e transfrontaliero)	4.225	4.424	4.7 %
Invii postali nel settore del servizio universale: Posta e privati (pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e riviste con recapito ordinario, nazionale e transfrontaliero)	3.315	3.361	1.4 %
Servizio universale della Posta (secondo l'art. 29 OPO)	2.687	2.719	1.2 %

Evoluzione delle quantità

in miliardi di invii	2020	2021	Variazione
Mercato postale nel suo complesso (pacchi fino a 30 kg, servizi espresso e di corriere, lettere fino a 2 kg, giornali e riviste con recapito ordinario e mattutino, nazionale e transfrontaliero)	3.065	3.031	-1.1 %
Invii postali nel settore del servizio universale: Posta e privati (pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e riviste con recapito ordinario, nazionale e transfrontaliero)	2.843	2.801	-1.5 %
Servizio universale della Posta (pacchi fino a 20 kg, lettere fino a 1 kg, giornali e riviste con recapito ordinario, nazionale e transfrontaliero)	2.439	2.400	-1.6 %





Indice

10 Servizio universale

- Qualità
- Raggiungibilità e criterio di densità
- Chiusura e trasformazione di uffici postali
- Verifica dei punti di accesso presidiati e del servizio a domicilio
- Cassette postali
- Distribuzione a domicilio
- Prestazioni del servizio universale
- La revisione dell'ordinanza sulle poste comporta svariate modifiche per il 2021

30 Finanziamento del servizio universale

40 Evoluzione generale dei mercati postali

- Obbligo di notifica
- Mercato postale
- Mercato della posta-pacchi, degli invii espresso e dei servizi di corriere (mercato CEP)
- Mercato della posta-lettere
- Giornali e periodici
- Relazioni internazionali

52 Procedure e denunce rette dal diritto in materia di vigilanza

- Disbrigo di denunce rette dal diritto in materia di vigilanza
- Procedure riguardanti le cassette delle lettere
- Procedure riguardanti la distribuzione a domicilio
- Prassi decisionale di PostCom nelle procedure di vigilanza nei confronti di fornitori di servizi postali soggetti a obbligo di notifica
- Rapporto dell'ufficio di conciliazione

62 A proposito di PostCom

- Mandato e attività
- Differenze rispetto ad altre autorità di vigilanza
- Controllo federale delle finanze: verifica trasversale concernente la vigilanza sul servizio universale

68 Proposte prioritarie per la modifica della Legge sulle poste e dell'Ordinanza sulle poste

72 Prospettive

76 Sigle e abbreviazioni e Glossario

Servizio universale

Nonostante gli enormi sforzi logistici e le grandi sfide che la pandemia da coronavirus ha comportato anche nel 2021, la Posta Svizzera ha adempiuto ai rigorosi criteri previsti dall'ordinanza sulle poste. Ancora una volta l'azienda ha erogato le prestazioni del servizio universale in maniera capillare e con un livello di qualità costantemente elevato. Come l'anno scorso, la Posta ha reagito in maniera rapida e mirata alla situazione particolare, ridistribuendo anche zone e infrastrutture per riuscire a gestire le quantità di pacchi.

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

Servizio postale universale

Servizi riservati = monopolio della Posta	Servizi non riservati che la Posta deve e gli operatori privati possono fornire	Servizi liberi (esclusi dal monopolio) Servizi che sia la Posta sia gli operatori privati possono fornire
Invii della posta-lettere fino a 50 g inviati in Svizzera o provenienti dall'estero	Invii della posta-lettere da 50 g fino a 1 kg (Svizzera e estero) e invii della posta-lettere da 0-50 g a destinazione dell'estero	Invii della posta-lettere da 1001 a 2000 g, lettere espresso, servizi di corriere
	Pacchi indirizzati fino a 20 kg (Svizzera e estero)	Pacchi 20-30 kg (Svizzera e estero), pacchi espresso, servizi di corriere
	Giornali e periodici in abbonamento distribuiti durante il giro di recapito ordinario	Giornali e periodici in abbonamento con recapito mattutino

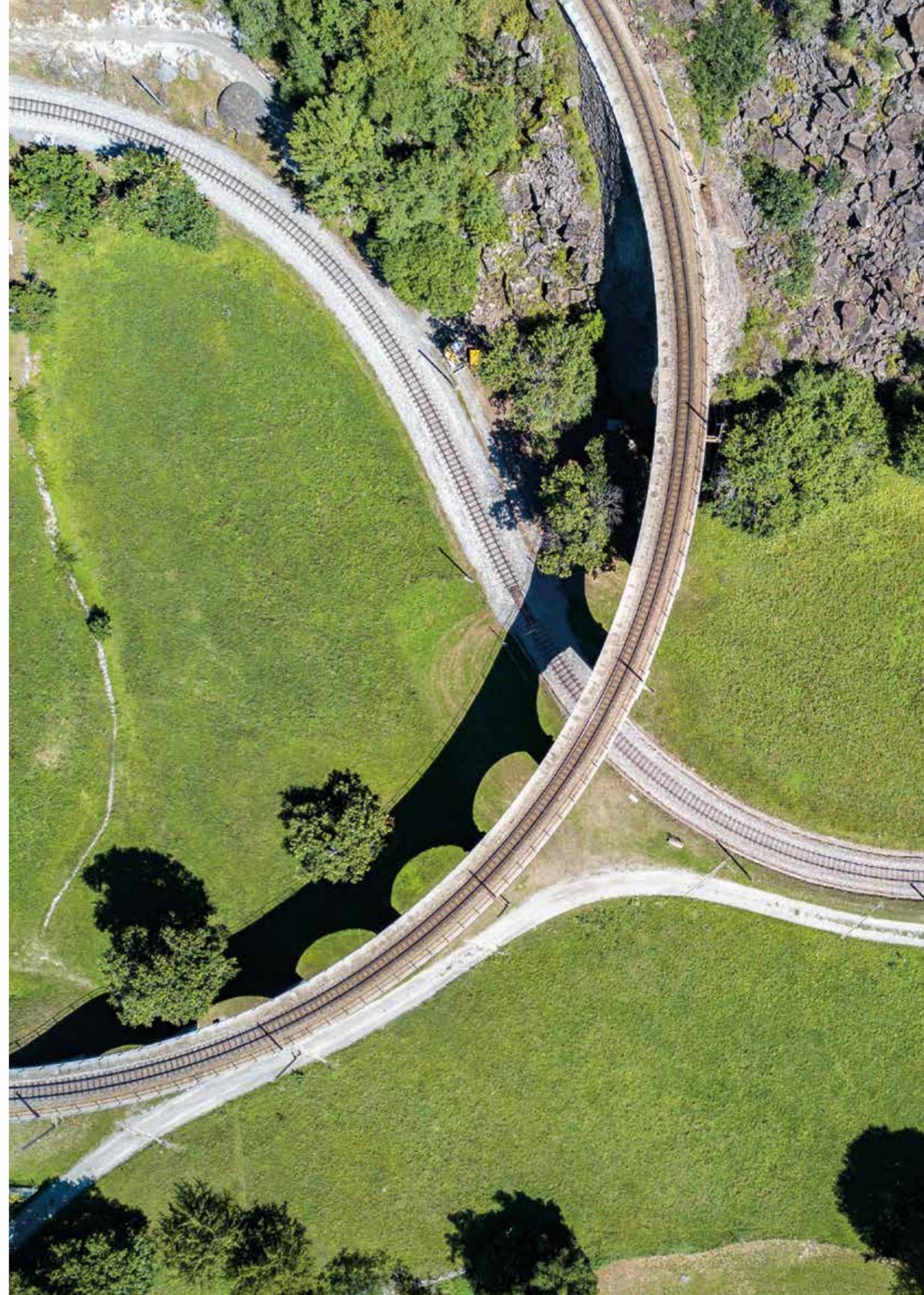
Il servizio postale universale comprende l'accettazione, il trasporto e il recapito di lettere fino a 1 kg e di pacchi fino a 20 kg in Svizzera e all'estero come pure di giornali e riviste in abbonamento. Il recapito di questi invii postali deve essere garantito almeno cinque giorni alla settimana, sei per i quotidiani in abbonamento.

Qualità

Monitoraggio mensile dei tempi di consegna

A fronte della situazione di particolare tensione, nel corso dell'anno in esame la Posta ha informato mensilmente in merito alla situazione in corso e alla qualità del recapito. Grazie alla tempestività delle informazioni PostCom ha potuto seguire l'andamento degli indicatori di qualità e stimare in maniera attendibile le possibili conseguenze. La pandemia da COVID-19 ha continuato ad avere ripercussioni importanti sulle tempistiche di consegna, costringendo la Posta a mantenere misure di sicurezza speciali e il distanziamento sociale. Come accaduto anche in altre aziende e istituzioni, inoltre, la Posta ha dovuto fare i conti con assenze impreviste tra il proprio personale per malattia.

Le enormi quantità di pacchi sono state gestite attraverso il reclutamento di risorse aggiuntive e l'attivazione di trasporti straordinari. La Posta sta altresì programman-



do di allestire ulteriori centri di smistamento pacchi. L'attuazione di questi progetti, tuttavia, richiederà parecchi anni prima che vengano completati gli iter autorizzativi necessari e si concludano i lavori di costruzione.

Considerazione degli eventi di forza maggiore nella misurazione dei tempi di consegna dei pacchi

Ai sensi dell'art. 32 cpv. 2 OPO, in combinato disposto con la norma EN 13850, PostCom ha riconosciuto che nei mesi di gennaio-febbraio e novembre-dicembre 2021 il segmento dei pacchi ha vissuto una situazione di forza maggiore, per cui questi periodi sono stati esclusi dalla misurazione delle relative tempistiche di consegna.

Per accertare la presenza o meno di un evento di forza maggiore, occorre un'analisi differenziata. La raccomandazione o l'obbligo del telelavoro ha comportato un aumento degli ordini online. Sul finire dell'anno, infatti, il numero di invii della posta-pacchi è cresciuto esponenzialmente, soprattutto sotto la spinta della cyber-week di fine autunno, ma anche a causa delle festività. Per i periodi in cui solitamente ci si attende un volume di pacchi superiore, tuttavia, non si può automaticamente supporre la presenza di forza maggiore¹. Si tratta di picchi prevedibili, che rappresentano un evento a ricorrenza annuale.

Per poter essere classificato come forza maggiore, un evento deve soddisfare i seguenti criteri:

- non dev'essere causato da un operatore coinvolto nel trasporto e/o da un suo subappaltatore;
- dev'essere imprevedibile;
- dev'essere inevitabile per l'operatore;
- dev'essere un evento raro;
- deve avere un impatto dimostrabile su più giorni di trasporto consecutivi.

All'inizio e soprattutto verso la fine dell'anno la Posta ha toccato il record assoluto di casi di malattia e altre assenze, dovute ad esempio all'obbligo di assistenza nei confronti di persone affette da COVID. Che la pandemia continuasse con la stessa intensità anche dopo due anni dai primi contagi non era prevedibile, così come non lo era il fatto che circolassero varianti molto più contagiose come Omicron. PostCom ha esaminato i dati della Posta, giungendo anch'essa alla conclusione che le assenze del personale a inizio e fine 2021 erano particolarmente elevate, il che giustificava la presenza di un motivo di forza maggiore. I relativi eventi sono stati confermati, ai sensi della norma sopraccitata, con un audit indipendente. Allo stesso tempo PostCom ha tuttavia informato la Posta che, anche in futuro, l'aumento massiccio del numero di pacchi non può di per sé essere automaticamente classificato come un evento di forza maggiore.

Nuova utilizzazione delle superfici libere

In seguito al costante calo dei volumi della posta-lettere, nei centri di smistamento si liberano superfici, che la Posta tende a utilizzare per lo smistamento dei pacchi al fine di poter gestire le crescenti quantità in questo segmento. L'azienda ha riferito di voler estendere ulteriormente questo sistema di gestione combinata di lettere e pacchi, considerato che con la crescita del business online la spedizione di piccoli invii è destinata ad aumentare. Sono soprattutto i pacchi di piccole dimensioni, quindi, che verranno sempre più integrati nella logistica della posta-lettere.

Risultati della misurazione dei tempi di consegna 2021 per la posta-lettere

Secondo l'ordinanza sulle poste, nel servizio interno il 97% di tutti gli invii singoli

della posta-lettere deve essere recapitato il giorno successivo o entro tre giorni dall'impostazione². Per il 2021, nella misurazione dei tempi di consegna della posta-lettere non sono stati considerati casi eccezionali di forza maggiore, per cui il periodo rilevante ha tenuto conto di tutti i 12 mesi (l'anno precedente la misurazione era stata effettuata sulla base di 6,5 mesi).

Lettere nazionali

	2016	2017	2018	2019	2020 (6.5 mesi) ³	2021 (12 mesi)
Posta A (I+1)	98,00 %	97,60 %	97,40 %	98,00 %	98,00 %	97,00 %
Posta B (I+3)	98,90 %	98,90 %	99,30 %	99,30 %	99,20 %	99,30 %

Nelle lettere della posta A il requisito del 97,0% relativo ai tempi di consegna è stato rispettato con precisione decimale. Rispetto all'anno scorso il risultato in questa categoria ha segnato un peggioramento. Altrettanto non si può dire per le lettere della posta B dove, con un valore misurato del 99,3%, è stato nettamente superato il requisito. Per questa categoria di lettere la Posta è riuscita persino a incrementare leggermente il livello già di per sé elevato.

Nell'analisi dettagliata mese per mese, in alcuni periodi i valori di puntualità sono risultati lievemente inferiori. Il motivo è da ricercare negli orari di svuotamento delle buche delle lettere, che a partire da fine maggio 2021 sono stati anticipati o ridotti. Sul finire dell'anno la Posta ha recuperato questi cali temporanei, potenziando in particolare per il periodo prenatalizio le capacità sul fronte della posta-lettere. Tra le misure adottate, ha incrementato il numero di collaboratori addetti alla preparazione degli invii, effettuato ulteriori ritiri presso gli uffici postali e incrementato i trasporti tra i centri lettere.

Risultati della misurazione dei tempi di consegna 2021 per la posta-pacchi

Secondo l'ordinanza sulle poste, il 95% dei pacchi nazionali del servizio universale deve essere recapitato il giorno successivo o entro tre giorni dalla consegna.

Pacchi nazionali

	2016	2017	2018	2019	2020 (4 mesi) ⁴	2021 (8 mesi) ⁵
PostPac Priority (I+1)	98,10%	96,00%	97,20%	95,30%	95,40%	95,00%
PostPac Economy (I+2)	97,20%	97,50%	97,70%	95,90%	95,50%	95,90%

I = giorno di impostazione

Tenendo conto degli eventi di forza maggiore, la Posta è comunque riuscita a centrare il requisito del 95,0% previsto dalla legge, registrando esattamente questo valore nei pacchi Priority e superandolo leggermente, con il 95,90%, nei pacchi Economy. Come si è detto poc'anzi, nella misurazione dei tempi di consegna si sono considerati soltanto otto mesi su dodici. Senza escludere i mesi classificati come forza maggiore, le tempistiche di consegna dei pacchi Priority sarebbero pari al 94,1% e quelle dei pacchi Economy al 95,2%.

1 Cfr. EN13850:2020 (in inglese), paragrafo H3.5.4, pagina 103

2 Art. 32 cpv. 1 lett. a OPO

3 In virtù dell'ordinanza 2 COVID-19 e in seguito al riconoscimento della forza maggiore da parte di PostCom

4 In virtù dell'ordinanza 2 COVID-19 e in seguito al riconoscimento della forza maggiore da parte di PostCom

5 Riconoscimento della forza maggiore da parte di PostCom

Metodo di misurazione dei tempi di consegna per la posta-lettere e la posta-pacchi

Secondo l'ordinanza sulle poste, il metodo per misurare i tempi di consegna deve essere scientificamente riconosciuto e certificato da un organo indipendente. Deve inoltre basarsi su standard di qualità internazionali e tenere conto dello stato della tecnica⁶.

A tenore delle direttive OMC, nel 2019 la Posta ha indetto un nuovo bando di concorso per l'assegnazione dell'incarico di misurazione dei tempi di consegna degli invii postali⁷. L'appalto è stato assegnato alla Spectos GmbH in collaborazione con l'istituto di ricerca di mercato LINK⁸. Il passaggio di testimone è avvenuto nel 2021. Nel frattempo sono disponibili le validazioni dei dati sull'impostazione delle lettere basate su un metodo di misurazione perfezionato.

Il metodo di misurazione dei tempi di consegna della posta-lettere sarà certificato ai sensi dell'art. 32 cpv. 2 OPO nel corso dell'estate 2022. In un audit preliminare si è già confermata l'attendibilità del metodo, che è conforme alle normative internazionali (norma EN13850 per le lettere della posta A ed EN14508 per lettere della posta B). La stratificazione geografica delle circa 70 000 lettere di prova sottoposte alla misurazione dei tempi di consegna, inviate nel 2021 su tutto il territorio nazionale nell'arco di 52 settimane, è effettuata in conformità alle norme citate.

Anche il metodo di misurazione dei tempi di consegna della posta-pacchi è in linea con i requisiti dell'ordinanza sulle poste, ma si differenzia in maniera sostanziale da quello utilizzato per la posta-lettere. Il metodo di misurazione attuale dei pacchi si basa su un rilevamento totale degli invii singoli ed è stato implementato nel 2020. Si tratta di un metodo certificato e, per quanto concerne la forza maggiore, si basa sulla norma EN13850.

Orari di levata delle buche delle lettere

Da parte della popolazione e di vari rappresentanti di Comuni e Città sono state sollevate forti lamentele nei confronti della decisione di anticipare, da maggio 2021, gli orari di levata delle buche delle lettere. In realtà si tratta di modifiche che rientrano nel margine di discrezionalità della Posta, la quale ha puntualizzato che i nuovi orari sono riportati in maniera ben visibile su tutte le buche delle lettere. La legge prevede unicamente che la Posta installi almeno una buca per ciascuna località e che effettui una levata almeno tutti i giorni feriali (art. 14 cpv. 5 lett. b legge sulle poste, art. 29 cpv. 7 ordinanza sulle poste e rapporto esplicativo). La Posta continua a rispettare tali prescrizioni.

Recapito di quotidiani entro mezzogiorno nelle zone senza recapito mattutino

Con l'attuazione della mozione Candinas del 30 settembre 2016 (Mo. 16.3848) le basi giuridiche sono state adeguate introducendo l'obbligo di recapitare in linea di massima i quotidiani in abbonamento a tutte le economie domestiche entro le ore 12.30, qualora in una data regione non sia previsto il recapito mattutino. Il metodo di misurazione di questo parametro di qualità si basa su conteggi a campione da parte degli addetti al recapito della Posta. Il giorno del rilevamento i fattorini devono indicare, da un lato, il numero di quotidiani che hanno preso con sé per il giro di recapito, dall'altro, il numero di quotidiani che non sono stati recapitati entro l'ora prestabilita. Come parametro qualitativo si considera il rapporto tra il numero di esemplari distribuiti e quelli complessivamente da recapitare. Determinanti ai fini del rilevamento sono i quotidiani in abbonamento indirizzati nelle zone prive di recapito mattutino⁹.

Il requisito dev'essere soddisfatto, nelle zone in questione, in almeno il 95% dei casi e rispettato su base annuale su tutto il territorio svizzero. L'esito della misurazione della qualità (secondo l'art. 31 Lett. a OPO) sarà disponibile per la prima volta nella primavera del 2023, dopodiché dovrà essere verificato da PostCom. Il metodo di misurazione utilizzato è certificato ed è stato autorizzato da PostCom per cinque anni.

Confronto internazionale

Rispetto ad altri Paesi europei i parametri qualitativi relativi ai tempi di consegna in Svizzera rappresentano un requisito elevato¹⁰. In Germania, dove vige un requisito di legge meno stringente, la percentuale di invii della posta-lettere da consegnare il giorno feriale successivo è pari, sulla media dei dodici mesi, all'80%. Nel 2020 questo valore in Germania si è attestato all'84,1%.

In molti Paesi europei, negli ultimi anni si osserva un calo della puntualità degli invii con recapito prioritario¹¹. Vari Stati europei, inoltre, hanno ridotto la frequenza di recapito o stanno prevedendo di ridurla (ad es. Germania, Francia, Paesi Bassi, Norvegia, Italia, Danimarca¹²).

2022: cenni alla situazione postale in Ucraina e Russia¹³

La Posta Svizzera ha comunicato che farà il possibile per mantenere la logistica per le lettere e i pacchi destinati a questi due Paesi, nonostante le enormi difficoltà di recapito riscontrate soprattutto nelle zone di guerra e il massiccio numero di abitanti in fuga.

Raggiungibilità e criterio di densità

Requisiti di raggiungibilità nell'Ordinanza sulle poste

Nel 2021 la Posta è riuscita a tenere sempre aperta la propria rete (uffici postali e agenzie) nonostante la pandemia. Le prestazioni del servizio universale non hanno subito restrizioni di sorta.

Ai sensi dell'Ordinanza sulle poste, la Posta deve garantire che il 90 per cento della popolazione residente permanente di un Cantone possa raggiungere, a piedi o con i mezzi pubblici, un ufficio o un'agenzia postale nell'arco di 20 minuti. Se la Posta offre un servizio a domicilio, questo arco di tempo è di 30 minuti (art. 33 cpv. 4 OPO).

I valori cantonali relativi alla raggiungibilità di uffici e agenzie postali vengono misurati annualmente con il metodo del «routing», che utilizza come base i dati relativi agli orari dei trasporti pubblici. Considerando vacanze e festività e tenendo conto del cambio di orario, come giornata normale «tipo», assunta poi anche da giorno di riferimento, si è scelto martedì 11 gennaio 2022 (e non, ad esempio, il 31 dicembre).

Oltre ai dati relativi agli orari dei trasporti pubblici, nei Cantoni con dispersione degli insediamenti e nelle regioni prealpine collinari viene incluso il sistema dell'autobus a richiesta, se previsto dall'offerta del trasporto pubblico. Nel sistema dell'autobus a richiesta gli autobus circolano solo quando è necessario e non secondo un determinato orario. I risultati del calcolo della raggiungibilità per il 2021 sono riportati nella seguente tabella. Il sistema dell'autobus a richiesta è tenuto in considerazione unicamente nel Cantone Appenzello Interno.

La Posta ha soddisfatto i requisiti di raggiungibilità

PostCom ha verificato i risultati del calcolo della raggiungibilità. Nel 2021 la Posta ha soddisfatto i requisiti di legge in tutti i Cantoni con una percentuale superiore al 90%

6 Art. 32 cpv. 2 OPO

7 Bando di concorso su simap.ch del 22.05.2019

8 www.mailagenten.ch/index.php?id=163&L=6

9 Cfr. sito PostCom, Verfügung 10/2021 betreffend Genehmigung der Methodik zur Qualitätsmessung bei der Mittagszustellung von abonnierten Zeitungen in Gebieten ohne Frühzustellung (in tedesco), 16 giugno 2021

10 Cfr. ERGP report on quality of service, consumer protection and complaint handling 2020, 19 gennaio 2022, pagina 17

11 Cfr. Bundesnetzagentur, Tätigkeitsbericht Post 2020/2021, grafico pagina 86 e ERGP report on quality of service, grafico pagina 19).

12 Cfr. UFCOM, Commissione di esperti sul servizio postale universale, rapporto finale del 24 febbraio 2022, pagina 23

13 <https://service.post.ch/vgkklp/info/informationen/Verkehrseinschraenkungen?lang=it>

(incluso il servizio a domicilio). A registrare i valori più elevati sono stati i Cantoni Basilea-Città, Basilea-Campagna, Ginevra e Zurigo, mentre il valore più basso (91,66%) è quello del Cantone Appenzello Esterno. Rispetto all'anno scorso la raggiungibilità ha subito il calo maggiore in assoluto nei Cantoni Grigioni (con -1,28% a quota 95,69%), Turgovia (con -1,27% a quota 94,13%) e Giura (con -1,24% a quota 94,00%).

A livello nazionale il valore annuo è risultato pari al 96,51%, comprensivo del servizio a domicilio, in diminuzione rispetto al 96,70% dell'anno scorso. Tutti i Cantoni – anche quelli con località meno servite dai trasporti – registrano comunque valori superiori al 90%.

Raggiungibilità di uffici postali e agenzie per il 2020 e il 2021

Valori per il 2020 e il 2021	Raggiungibilità ≤ 20 minuti, se servizio a domicilio ≤ 30 minuti 2020	Raggiungibilità ≤ 20 minuti, se servizio a domicilio ≤ 30 minuti 2021
Raggiungibilità (a piedi o con mezzi pubblici) in percentuale della popolazione per Cantone		
Obiettivo	90 %	90 %
AG	98,16 %	98,07 %
AI [1]	97,91 %	97,94 %
AR	92,65 %	91,66 %
BE	93,93 %	93,77 %
BL	98,98 %	98,97 %
BS	99,99 %	99,88 %
FR	92,75 %	92,83 %
GE	99,72 %	99,54 %
GL	97,13 %	97,15 %
GR	96,97 %	95,69 %
JU	95,24 %	94,00 %
LU	94,04 %	94,18 %
NE	96,49 %	96,60 %
NW	94,17 %	94,18 %
OW	94,13 %	92,95 %
SG	95,91 %	95,67 %
SH	98,02 %	98,31 %
SO	98,29 %	98,26 %
SZ	94,22 %	94,22 %
TG	95,40 %	94,13 %
TI	98,55 %	98,53 %
UR	93,28 %	93,31 %
VD	96,77 %	96,05 %
VS	92,91 %	93,31 %
ZG	96,05 %	96,19 %
ZH	98,84 %	98,84 %
Nazionale	96,70 %	96,51 %

Il criterio di densità

Nelle regioni urbane e negli agglomerati definiti secondo la statistica federale deve essere garantito almeno un punto d'accesso con servizio. Ogni volta che viene superata la soglia di 15 000 abitanti o occupati, si deve predisporre un ulteriore punto d'accesso con servizio (art. 33 cpv. 5bis OPO).

La Posta ha indicato il calcolo del numero di punti d'accesso secondo il criterio di densità per il 2021: i criteri risultano rispettati in 82 agglomerati e regioni urbane su 83. L'unica eccezione è – come l'anno scorso – Einsiedeln. Qui la Posta deve garantire un secondo punto d'accesso. Pur non essendo riusciti nell'intento previsto nel corso del 2021, tale requisito è stato soddisfatto il 17 gennaio 2022 con l'apertura di una nuova agenzia a Willerzell.

Regioni di pianificazione

Per il 2021 la Posta ha confermato che in ognuna delle regioni di pianificazione vi era almeno un ufficio postale. Essa ha quindi adempiuto alle disposizioni vigenti di cui all'art. 33 cpv. 2 dell'Ordinanza sulle poste.

Dialogo regolare sulla pianificazione con tutti i Cantoni

A norma dell'art. 33 cpv. 8 dell'ordinanza sulle poste, la Posta intrattiene un dialogo regolare sulla pianificazione con tutti i Cantoni, in genere una volta all'anno. Il dialogo si prefigge lo scopo di armonizzare e coordinare i diversi servizi e le diverse infrastrutture (ad esempio attraverso i piani direttori cantonali). Tra i contenuti del dialogo sulla pianificazione rientrano in particolare i valori relativi alla raggiungibilità, le specifiche esigenze dal punto di vista postale e i nuovi sviluppi regionali. I Cantoni assicurano il coordinamento e la comunicazione adeguati con i propri Comuni. L'orizzonte di pianificazione discusso nel dialogo è di almeno quattro anni. Secondo le informazioni in possesso di PostCom, il dialogo sulla pianificazione si è svolto regolarmente.

Mappa interattiva in Internet

La Posta deve mettere a disposizione su Internet un sistema interattivo con una mappa in grado di offrire informazioni approfondite sulle ubicazioni dei vari punti d'accesso, sull'offerta in essi proposta e sui relativi orari di apertura, rispettando le prescrizioni atte a garantire l'accesso senza barriere alle persone con disabilità visiva. Questo sistema viene regolarmente aggiornato e può essere scaricato al seguente link: <https://places.post.ch/>.

Chiusura e trasformazione di uffici postali

Nel corso dell'anno in rassegna, PostCom ha emanato 22 raccomandazioni. Una procedura, inoltre, è stata stralciata, dovendo la Posta rivedere la propria decisione a seguito della rinuncia del partner d'agenzia designato. Nuovi reclami sono giunti da parte di nove Comuni, che hanno adito la PostCom. Un'autorità comunale ha richiesto un'audizione da parte della Commissione, che si è svolta nel settembre del 2021.

Nel corso dell'anno in esame vi è stata una netta riduzione dei procedimenti pendenti, tanto che a fine 2021 erano soltanto due i reclami (rispetto ai 16 a fine 2020) ancora da evadere.

Raccomandazioni di Postcom

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
- Accordi tra Comuni e Posta	108	101	115	127	104	134	83	89	98
- Casi portati dinnanzi alla Commissione	6	7	11	30	19	22	34	13	9
Trattati nell'anno in esame Risultato:	5	4	12	20	24	18	18	24	23
- raccomandazione favorevole	5	3	10	16	19	17	18	21	21
- raccomandazione contraria	-	-	2	2	1	1	-	3	1
- rigetto per ulteriori chiarimenti	-	1	-	2	4	-	-	-	-
- altre modalità di evasione ¹	-	-	1	1	-	2	1	-	1
Reclami in sospeso presso PostCom	1	4	2	13	11	12	27	16	2

¹Stralci, ad esempio perché la Posta e il Comune hanno trovato una soluzione consensuale dopo essersi appellati a PostCom.

Casi concreti

- Alcune autorità comunali vorrebbero che PostCom esaminasse innanzitutto la legittimità o meno della decisione di chiudere un determinato ufficio postale. Soltanto a fronte dell'esito di tale verifica hanno intenzione di sedersi a un tavolo con la Posta per discutere una possibile soluzione sostitutiva.
PostCom non può tuttavia formulare raccomandazioni generali in merito alla chiusura di uffici postali. All'atto della verifica da parte della Commissione, la soluzione di rimpiazzo e, nello specifico, il partner d'agenzia devono già essere stati stabiliti. Soltanto così, infatti, PostCom è in grado di appurare se la Posta abbia sufficientemente tenuto conto delle specificità regionali (raccomandazione 13/2021 del 27 agosto 2021 nella fattispecie Ufficio di Coldrerio TI).
- Le chiusure di uffici postali interessano un numero sempre maggiore di Comuni, alcuni dei quali rappresentano anche centri industriali ed economici rilevanti. Le autorità comunali temono che la chiusura dell'ufficio postale possa minare l'attrattiva del luogo, dal momento che le agenzie postali non sempre sono in grado di soddisfare appieno le esigenze dei clienti commerciali. Ecco perché nella prassi di PostCom sta diventando sempre più importante sviluppare soluzioni economicamente vantaggiose e mirate per i clienti commerciali. In questi casi la Commissione cerca di tenere conto della richiesta delle autorità comunali formulando opportune condizioni (raccomandazione 15/2021 del 27 agosto 2021 nella fattispecie Ufficio postale di Schattdorf UR e raccomandazione 21/2021 del 9 dicembre 2021 nella fattispecie Ufficio postale di Bettlach SO).
- Nel suo dossier per la procedura relativa all'ufficio postale di Perly GE, la Posta ha prospettato la possibilità di realizzare, in prossimità dell'agenzia, una rampa che garantisca l'accesso alle persone con disabilità motorie. PostCom ha accolto favorevolmente tale intento, raccomandandone l'attuazione (raccomandazione 6/2021 del 6 maggio 2021 nella fattispecie Ufficio postale di Perly GE). Successivamente è risultato che realizzare una rampa fissa in prossimità dell'agenzia non era possibile. La Posta ha pertanto optato per una struttura mobile, che verrà posata dal personale dell'agenzia previa segnalazione con il pulsante di chiamata.
Al momento PostCom sta chiarendo i passi successivi insieme alla Posta e all'autorità comunale di Perly. La cittadinanza verrà presumibilmente informata nel corso del 2022.
- Un giornalista ha presentato a PostCom una richiesta ai sensi della legge sulla

trasparenza per avere accesso a documenti depositati agli atti della Commissione. Nello specifico si trattava della corrispondenza intercorsa tra la Posta e due autorità comunali in merito alla chiusura di un ufficio postale. Un'autorità ha accettato la richiesta, mentre l'altra l'ha respinta, per cui in un primo momento PostCom ha consentito l'accesso soltanto a parte dei documenti. A fronte della raccomandazione dell'IFPDT del 16 luglio 2021 PostCom ha dunque esteso l'accesso anche ai restanti incartamenti (in forma anonimizzata).

Statistica delle raccomandazioni emesse da ottobre 2012

Dal 1° ottobre 2012, data di entrata in vigore della legge sulle poste, al 31 dicembre 2021 PostCom ha emanato 146 raccomandazioni sulla chiusura di uffici postali, a cui si sono aggiunte tre decisioni di non entrata in materia relative a richieste da parte di autorità comunali su previste chiusure di uffici postali. 52 raccomandazioni erano di consenso al progetto della Posta.

In dieci casi PostCom ha sconsigliato la chiusura dell'ufficio postale. In sette ha inizialmente rinunciato a una verifica sostanziale della misura prevista, raccomandando alla Posta di completare in determinati punti il dialogo con le autorità comunali. In 77 raccomandazioni PostCom ha subordinato il consenso alla chiusura prevista dell'ufficio postale a una serie di vincoli e condizioni.

Nel 2021 sono stati ristrutturati o costruiti ex novo 54 uffici postali. In due casi si è allestito un accesso senza barriere, mentre in un ufficio postale non è stato possibile costruire un ingresso privo di barriere architettoniche. A parte un unico caso, negli uffici postali ristrutturati o costruiti ex novo si è riusciti a realizzare sportelli adatti ai disabili. Nel caso dell'ufficio sopraccitato è stata adattata soltanto l'illuminazione, mentre non sono state apportate altre modifiche strutturali.

Le tredici agenzie postali ristrutturate o costruite ex novo nel 2021 possiedono per la maggior parte un accesso e un ingresso senza barriere. Soltanto un'agenzia postale non soddisfa questi criteri.

Verifica dei punti di accesso presidiati e del servizio a domicilio

Dall'entrata in vigore della nuova legislazione postale nel 2012, gli uffici postali e le agenzie sono raggruppati sotto l'appellativo generico di punti di accesso presidiati. A fine 2021 la Posta vantava una rete di 805 uffici postali gestiti in proprio e 1251 agenzie, per un totale di 2056 punti di accesso presidiati. Come già negli anni passati, il calo degli uffici postali è stato maggiore dell'aumento registrato sul fronte delle agenzie. Con la nuova strategia, la «Posta di domani», si è realizzata l'annunciata stabilizzazione della rete con circa 800 uffici postali.

Accesso per disabili a uffici e agenzie postali

In base alla legislazione sulle poste, i servizi postali devono essere tali da risultare fruibili ai disabili a condizioni che, sotto il profilo qualitativo, quantitativo ed economico siano comparabili a quelle offerte ai non disabili. In particolare, i punti di accesso devono essere conformi alle esigenze dei disabili sensoriali (disabilità uditive e visive) e di quelli con mobilità ridotta (ad es. persone in sedia a rotelle o con deambulatore).

Un accordo con PostCom prevede che la Posta valuti ogni modifica (ossia ristrutturazioni e nuove costruzioni) a uffici e agenzie postali in base allo standard SIA500:2009 sulla base dei seguenti punti:

- accesso senza barriere;
- configurazione dell'ingresso senza barriere;
- sportelli adatti ai disabili (solo per uffici postali).

Già nel 2020 la Posta aveva comunicato l'intenzione di aprire i propri spazi non solo alle autorità ma anche ad altri grandi partner, trasformando gli uffici postali in centri servizi regionali. Le prime partnership strategiche in tal senso (con autorità, operatori sanitari) sono già state siglate. L'obiettivo è estendere l'apertura della rete anche a casse malati, assicurazioni, banche e altri partner operanti in diversi settori¹⁴.

Il calo dei punti di accesso presidiati è continuato anche nell'anno in esame (-31, anno precedente: -30). Nella maggioranza dei casi, gli uffici postali sono stati trasformati in agenzie. Secondo i dati della Posta, dove non era possibile realizzare un'agenzia si è optato per la soluzione alternativa del servizio a domicilio.

Punti di accesso	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	△
Uffici postali	1562	1464	1323	1189	1078	981	902	805	-97
Agenzie postali	660	735	849	968	1061	1136	1185	1251	66
Totale uffici postali e agenzie	2222	2199	2172	2157	2139	2117	2087	2056	-31
Differenza rispetto all'anno precedente	-9	-23	-27	-15	-18	-22	-30	-31	-1

Servizio a domicilio

Il numero di località con servizio a domicilio è salito a quota 1847, ossia 50 in più rispetto all'anno precedente (1797). Anche la percentuale di economie domestiche che beneficiano di un servizio a domicilio in Svizzera è leggermente aumentata, raggiungendo il 10,1% (2020: 9,5%).

Nell'ottica regolatoria gli uffici postali gestiti in proprio, le agenzie e il servizio a domicilio sono essenziali per la rete postale. In termini meramente numerici, le soluzioni di servizio a domicilio ne rappresentano la percentuale maggiore.

Servizio a domicilio	2020	2021	Diff.
Numero località con servizio a domicilio	1'797	1'847	50
Numero economie domestiche in località con servizio a domicilio	413'195	447'855	34'660
di cui numero economie domestiche senza servizio a domicilio in località con servizio a domicilio*	2'565	2'984	419
Numero totale economie domestiche (nazionale)	4'355'741	4'438'657	82'916
Quota % numero economie domestiche con servizio a domicilio nazionale	9,5 %	10,1 %	0,6 %

*Queste economie domestiche escluse dal perimetro di recapito non beneficiano del recapito a domicilio e non possono quindi richiedere il servizio a domicilio.

Oltre ai punti di accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio, la Posta offre punti di accesso alternativi. Questi comprendono, in particolare, punti di impostazione o ritiro (ad esempio sportelli automatici per pacchi o l'impostazione dei pacchi presso dettaglianti), punti clienti commerciali e le buche delle lettere pubbliche. Da agosto 2021, inoltre, alla stazione di Losanna è stato realizzato un progetto pilota temporaneo con l'installazione di un ufficio postale self-service aperto 24 ore su 24. Al suo interno vi sono uno sportello automatico My Post 24, un Postomat, una fotocopiatrice e una buca delle lettere.

Orari di apertura di uffici postali e agenzie

PostCom non ha la facoltà di prescrivere direttamente orari di apertura per gli uffici postali e le agenzie, nonostante tenga conto di questo aspetto nel suo esame globale della situazione. Dal rilevamento degli orari di apertura aggregati di uffici postali e agenzie emerge il quadro seguente:

Orari di apertura di uffici postali e agenzie (giorno di riferimento 7 dicembre 2021), in %

Orari di apertura	Uffici postali	Agenzie postali
fino a 2 ore al giorno	0,1 %	0,5 %
2 - 4 ore al giorno	5,0 %	3,9 %
4 - 6 ore al giorno	9,6 %	6,5 %
6 - 8 ore al giorno	51,3 %	14,8 %
8 e più ore al giorno	34,0 %	74,3 %

Oltre l'85% degli uffici postali rimane aperto per più di sei ore al giorno (51,3% + 34,0%). Rispetto all'anno scorso, tuttavia, sono circa il 5% in meno - un calo dovuto al fatto che la Posta ha ridotto gli orari di apertura di alcuni uffici postali oppure gli uffici postali sono stati chiusi.

Soltanto il 5% degli uffici postali rimane aperto meno di quattro ore al giorno. La stragrande maggioranza di uffici e agenzie rimane aperta per più di 6 ore al giorno. Come negli scorsi anni, anche nel 2021 la maggior parte degli uffici postali rimane aperta dalle 6 alle 8 ore al giorno (51,3%). Tuttavia, in circa tre quarti delle agenzie si possono effettuare operazioni postali per più di 8 ore al giorno (74,3%).

In termini assoluti, a fronte di una percentuale di agenzie in costante crescita aumenta la quota delle filiali partner con un orario di apertura giornaliero di almeno 8 ore. Al 7 dicembre 2021 (giorno di riferimento) erano 926 le agenzie aperte con questi orari, contro le 902 dell'anno precedente. Per effetto della continua trasformazione in agenzie, la clientela beneficia di orari di apertura più estesi.

Gli orari di apertura di ogni ufficio postale e agenzia sono consultabili online sul sito della Posta al seguente link: <https://places.post.ch/>.

Frequenza di clienti in uffici postali e agenzie

Frequenza media giornaliera in uffici postali e agenzie

Tipo di ufficio postale	2018	2019	2020	2021	Veränderung
Uffici postali	398	410	381	395	14
Agenzie	34	35	38	41	3

Rispetto all'anno scorso, gli uffici postali hanno nuovamente registrato una frequenza maggiore, con 395 clienti al giorno. È evidente il netto calo dovuto alla pandemia da coronavirus, soprattutto l'anno scorso, quando gli uffici postali sono stati temporaneamente chiusi.

Per quanto riguarda le agenzie, nel 2021 si è riscontrato un incremento della frequenza, a testimonianza del fatto che i loro servizi vengono maggiormente utilizzati. La frequenza media giornaliera di clienti, tuttavia, rappresenta un valore medio su scala nazionale. La situazione a livello locale varia molto da questo punto di vista. Dai dati a disposizione si conferma che, sebbene prevalga il numero di agenzie, la clientela

preferisce comunque svolgere le proprie operazioni in un ufficio postale piuttosto che in un'agenzia.

Accesso ai servizi online della Posta

Dal 2004 le offerte online delle autorità federali (Confederazione, Cantoni, Comuni e tutte le altre organizzazioni pubbliche) e della Posta devono essere accessibili a tutte le persone disabili. Dal 2008 la Posta assicura sistematicamente l'accesso a Internet senza barriere.

Le persone affette da cecità possono fruire dei contenuti attraverso la funzione di lettura a voce alta. Gli ipovedenti possono ingrandire tutti i testi e le immagini. Chi è affetto da disabilità fisiche ha la possibilità di navigare all'interno del sito con un solo tasto. Grazie ai sottotitoli presenti nei supporti audiovisivi (o, in alcuni casi, con video nella lingua dei segni), i non udenti possono seguire tutte le registrazioni audio. Queste migliorie sono utili anche alle persone con disabilità senili.

Buche delle lettere

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

La Posta ha confermato a PostCom che in tutte le località si trova almeno una buca delle lettere pubblica. In 134 località si registrano tuttavia delle eccezioni, vale a dire che non sono presenti buche delle lettere pubbliche. Rispetto all'anno scorso si tratta di due località in più, dove la buca è stata tolta in seguito all'introduzione del servizio a domicilio.

La Posta offre una ricerca delle ubicazioni interattiva per le buche delle lettere sulla sua Post-App. Sulla app o sul portale della Posta si può trovare velocemente la buca delle lettere più vicina. Informazioni pratiche, come ad esempio l'orario di levata della buca più vicina, permettono di localizzare quella ottimale nelle vicinanze.

Buche delle lettere pubbliche

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Numero buche delle lettere pubbliche	14'927	14'823	14'729	14'617	14'583	14'495	14'451	14'364

Il numero di buche delle lettere pubbliche è in lieve, ma costante diminuzione. A fine 2021 la Posta gestiva 14 364 buche delle lettere pubbliche. Rispetto all'anno scorso sono 87 buche in meno. Secondo la Posta, il motivo è da ricondurre soprattutto al loro minore utilizzo.

Nel 2021 sono state eliminate 244 buche delle lettere, mentre 157 sono state rimesse in funzione dalla Posta – in 122 casi in seguito alla trasformazione di uffici postali in agenzie.

Come è già stato illustrato nel paragrafo sui tempi di consegna, alla luce del costante calo di volumi la Posta ha deciso di anticipare, a partire dal 30 maggio 2021, gli orari di levata di numerose buche delle lettere. L'intento di questa misura è far sì che l'attuale rete di 14 364 buche rimanga quanto più possibile a questo livello elevato. D'ora

in avanti molte buche saranno vuotate direttamente dai postini durante il loro giro di recapito, il che concretamente significa che i postini effettueranno queste levate dal lunedì al venerdì tra le 08:00 e le 12:00.

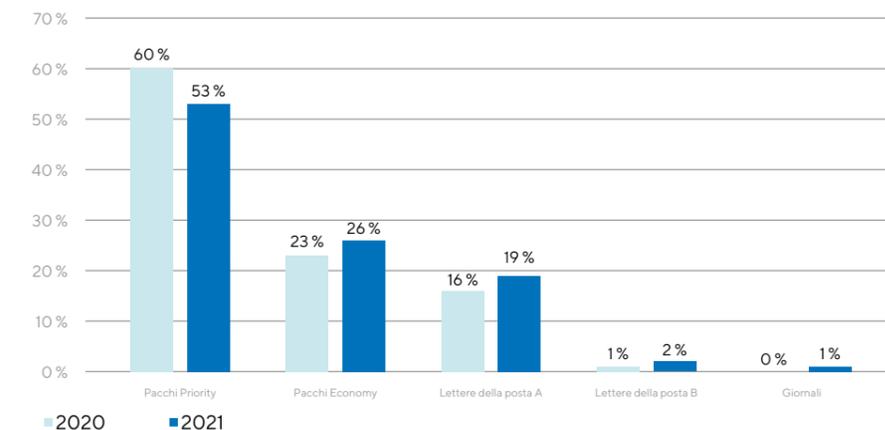
Anche in Europa si registra una costante diminuzione delle buche delle lettere pubbliche, ovvero quelle gestite dagli operatori postali tradizionali¹⁵. Questa tendenza dovrebbe continuare anche negli anni a venire, in particolare alla luce del fatto – accelerato dagli anni della pandemia – che lo scambio di informazioni si sposterà sempre più massicciamente dal canale fisico a quello digitale.

Reclami relativi al servizio universale

Ai sensi dell'art. 60 dell'ordinanza sulle poste, la Posta è tenuta a fornire annualmente informazioni sugli invii postali persi e sui reclami relativi al servizio universale.

Fondandosi sulle norme europee¹⁶ inerenti ai reclami, la Posta allestisce dunque ogni anno un rapporto regolatorio circa le perdite di invii e i reclami in relazione al servizio universale. Oltre ai reclami relativi al servizio universale, la Posta include nel rapporto anche tutti gli altri reclami riconducibili agli altri settori.

Motivi di reclamo in % (esclusi tutti i restanti reclami)



Per quanto riguarda il servizio universale, i clienti si sono lamentati per gli invii persi soprattutto nel segmento dei pacchi Priority e dei pacchi Economy. L'aumento dei reclami è dovuto, da un lato, al boom di invii e ai conseguenti problemi di capacità temporanei della Posta e, dall'altro, al fatto che in quel periodo - per evitare contatti - erano gli addetti al recapito a firmare direttamente per la consegna degli invii, il che è stato a sua volta motivo di reclami.

Anche in merito alle lettere della posta A si è registrato un aumento dei reclami, nonostante il calo dei volumi. L'incremento è stato evidente in termini assoluti, cosa che la precedente tabella con le percentuali non riflette del tutto. La maggior parte dei reclami ha riguardato invii persi o recapiti errati. Uno dei motivi di questo aumento è, tra l'altro, la minore puntualità delle lettere della posta A (tempi di consegna), che nel 2021 è calata di un punto percentuale. In risposta ad alcune lamentele per le lettere smarrite, la Posta ha indicato come motivazione frequente l'imballaggio non corretto di chiavi e penne USB.

Nel 2021 la Posta ha ricevuto complessivamente 442 961 reclami da parte di clienti, in aumento del 22% rispetto all'anno scorso. Le ragioni di questa dinamica sono state, tra le varie, il crescente numero di pacchi, gli orari di levata delle buche anticipati, gli adeguamenti all'offerta relativa alle caselle postali e le modifiche ai costi dei francobolli.

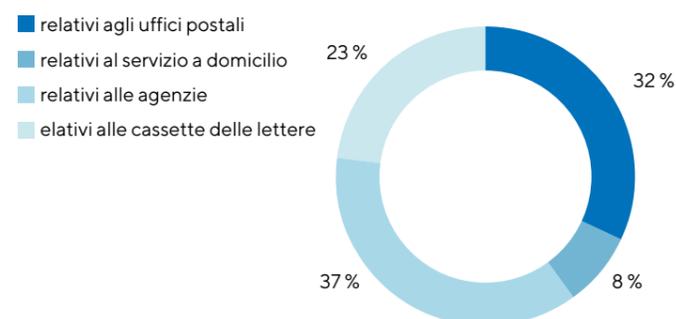
¹⁵ ERGP Report on Core Indicators for monitoring the European Postal Market, 28.1.2022, pagina 80

¹⁶ EN14012 (Servizi postali – Qualità del servizio – Principi di trattamento dei reclami)

Su 1000 lettere i reclami pervenuti sono stati 0,03, mentre per quanto riguarda i pacchi sono stati 1,03 su 1000. La maggior parte dei clienti continua a prediligere il reclamo verbale diretto (al telefono o allo sportello).

La durata media dell'evasione per ciascun reclamo è salita a 11,8 giorni (2020: 7,4 giorni). La Posta ha giustificato questa dilatazione dei tempi di evasione con l'incremento dei casi più complessi che, come tali, richiedono più tempo (dovendo effettuare accertamenti) e, dall'altro, con il maggior volume di invii di pacchi. In più, le risorse di personale preposte all'evasione dei reclami sono rimaste invariate.

Quota di reclami relativi ai punti d'accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio della Posta



Per quanto concerne i punti d'accesso rilevanti sotto il profilo regolatorio, sono pervenuti alla Posta 7567 reclami (anno precedente: 6751), un terzo dei quali ha riguardato gli uffici postali (32%). Rispetto all'anno scorso questi tipi di reclami sono diminuiti; un motivo potrebbe essere il fatto che nel 2021 vi sono state meno misure di coordinamento legate alla pandemia.

Se il numero di reclami concernente le agenzie è rimasto stabile nel 2021, quello relativo al servizio a domicilio ha registrato un forte aumento. Il motivo è da ricercare nel passaggio dalla targhetta applicata alla cassetta delle lettere alla soluzione digitale (ordinazione del servizio mediante app, penna per ordini o telefono). Si è trattato soprattutto di domande sul nuovo sistema di ordinazione, che hanno richiesto un cambio di abitudini da parte delle economie domestiche interessate. Da questo punto di vista la Posta si aspetta che la situazione si normalizzi, una volta terminata la prima fase introduttiva.

I reclami sulle buche delle lettere, invece, hanno registrato un lieve aumento, dovuto alla variazione degli orari di levata.

Distribuzione a domicilio

La distribuzione a domicilio rimane un elemento importante del servizio universale: fa parte di un servizio adeguato per tutti i gruppi della popolazione in tutte le regioni del Paese e assicura prestazioni fondamentali. PostCom le attribuisce pertanto grande importanza.

A fine 2021 in Svizzera si contavano 1 796 784 edifici abitati tutto l'anno. In 3403 sono state convenute soluzioni alternative, come il recapito in una casella postale o in un impianto di cassette delle lettere, il recapito in una cassetta delle lettere al di fuori del fondo oppure la limitazione della frequenza del recapito (ossia meno di sei volte a settimana).

Distribuzione a domicilio	2017	2018	2019	2020	2021
Numero di edifici abitati tutto l'anno	1'743'006	1'757'842	1'770'713	1'783'250	1'796'784
Differenza rispetto all'anno scorso in %	0.8%	0.9%	0.7%	0.7%	0.8%
Numero di edifici abitati tutto l'anno con soluzioni di rimpiazzo*	1'277	1'524	1'983	2'159	3'403
Differenza rispetto all'anno scorso in %	12.7%	19.3%	30.1%	8.9%	57.6%

*Essendo ubicati esternamente al perimetro di recapito, gli edifici abitati tutto l'anno con soluzione di rimpiazzo non beneficiano della distribuzione a domicilio regolare.

Il numero di edifici abitati tutto l'anno con soluzioni di rimpiazzo è fortemente aumentato rispetto all'anno scorso (57,6%), dal momento che si è provveduto a verificare in molti casi se, secondo la definizione di «obbligo di recapito» (art. 31 OPO, valido fino al 31.12.2021), i titolari di caselle postali vivessero o meno all'interno del perimetro. Le economie domestiche ubicate al di fuori del perimetro dell'obbligo di recapito hanno spesso una casella postale come soluzione di rimpiazzo, su cui la Posta non può addebitare alcun costo. Nell'ambito di tale verifica sono stati identificati i destinatari che, a fine 2020, figuravano come utenti «volontari», ma per i quali la casella postale non rappresentava una soluzione di rimpiazzo. In seguito a tale verifica il numero degli edifici abitati tutto l'anno con casella postale come soluzione alternativa è aumentato considerevolmente. Per PostCom ciò significa che sinora la Posta ha dichiarato, anche se non volutamente, un numero troppo basso di edifici abitati tutto l'anno senza recapito regolare a domicilio e con casella postale come soluzione di rimpiazzo. Rispetto al numero di edifici abitati tutto l'anno, quello delle soluzioni di rimpiazzo rappresenta tuttora una minima percentuale (0,19%).

In caso di controversie riguardanti l'obbligo di recapito a domicilio della Posta, PostCom ne verifica l'obbligo di recapito in una procedura di vigilanza ed emana una decisione. Quest'ultima può essere impugnata dall'interessato e dalla Posta dinanzi al Tribunale amministrativo federale (TAF). Nell'anno in esame PostCom non ha emanato decisioni sul recapito a domicilio.

Nuove disposizioni dal 1° gennaio 2021

Conformemente all'art. 14 LPO, la Posta è tenuta a garantire la distribuzione a domicilio negli insediamenti abitati tutto l'anno. Il 1° gennaio 2021 il Consiglio federale ha adeguato le disposizioni in materia contenute nell'ordinanza sulle poste. D'ora in avanti l'obbligo della distribuzione a domicilio sarà disciplinato dalle seguenti disposizioni:

- in linea di principio, la Posta è tenuta a distribuire a domicilio gli invii postali in ogni casa abitata tutto l'anno, quindi anche al di fuori degli insediamenti (art. 31 cpv. 1 OPO);
- le eccezioni all'obbligo di cui all'art. 31 cpv. 2 OPO sono rimaste pressoché identiche. Il diritto alla distribuzione a domicilio decade invece se:
 - a) la distribuzione comporta difficoltà eccessive, come cattive condizioni stradali oppure pericoli per il personale di distribuzione o terzi;
 - b) il destinatario e la Posta hanno concordato un altro punto (ad es. casella postale) o un'altra forma di distribuzione; oppure
 - c) non sono soddisfatte le disposizioni concernenti le cassette delle lettere e gli impianti di cassette per le lettere.
- Una nuova eccezione all'obbligo di distribuzione a domicilio è prevista qualora essa comporti spese e oneri eccessivi (art. 31 cpv. 2bis OPO);
- è stata aggiunta un'eccezione anche a titolo di disposizione transitoria per eventua-

li soluzioni alternative esistenti (art. 83a OPO). Qualora tale soluzione fosse stata convenuta prima del 1° gennaio 2021, si applica il diritto vigente fino ad allora, ossia la regola in vigore relativamente alla definizione di insediamento (almeno cinque edifici abitati tutto l'anno su una superficie di un ettaro) e al tragitto (al massimo due minuti di distanza da un insediamento, totale andata e ritorno).

Se non è tenuta a effettuare la distribuzione a domicilio, la Posta deve offrire al destinatario una soluzione alternativa. Ad esempio può ridurre la frequenza di recapito o designare un altro punto di recapito. Il destinatario deve essere previamente consultato (art. 31 cpv. 3 OPO). Questa disposizione è rimasta invariata.

PostCom considera la distribuzione a domicilio una parte essenziale del servizio universale e ne è particolarmente attenta, in quanto le abitazioni escluse dalla distribuzione a domicilio non possono neanche beneficiare del servizio a domicilio come soluzione alternativa agli uffici postali o alle agenzie. Quest'ultimo, spesso proposto quando si chiude un ufficio postale o un'agenzia, permette l'accettazione di invii postali e la fornitura di prestazioni del traffico pagamenti al domicilio del cliente («La Posta sull'uscio di casa»). La Posta offre il servizio a domicilio solo in determinate regioni; in linea di principio non vi è un diritto a questo servizio.

Prestazioni del servizio universale

Nel rispetto dell'Ordinanza sulle poste, la Posta stabilisce quali delle sue prestazioni rientrano nel servizio universale e ne presenta annualmente l'elenco a PostCom, che lo controlla e lo approva.

L'elenco approvato funge da riferimento per la corretta attribuzione dei costi e dei ricavi e serve, di riflesso, per la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale.

Nel 2021 la Posta non ha apportato variazioni alle prestazioni del servizio universale.

PostCom ha approvato le prestazioni assegnate al servizio universale per il 2021 con decisione del 28 gennaio 2021. L'elenco è disponibile sul sito di PostCom.

La revisione dell'ordinanza sulle poste comporta svariate modifiche¹⁷

Il 1° gennaio 2021 sono entrate in vigore alcune modifiche all'Ordinanza sulle poste. I punti in questione sono già stati trattati in dettaglio nel rapporto annuale 2020.

Distribuzione di quotidiani in abbonamento entro mezzogiorno

Anche questo punto è già stato illustrato nel rapporto annuale 2020 (cfr. nota a piè pagina relativa alla revisione dell'ordinanza sulle poste).

Finanziamento del servizio universale

La Posta Svizzera e le società del gruppo devono finanziare il servizio postale universale autonomamente. Per raggiungere tale obiettivo possono utilizzare i proventi sia dei servizi inclusi nel servizio universale sia di quelli che ne sono esclusi. Non possono invece utilizzare i ricavi del monopolio della posta-lettere (invii fino a 50 grammi) per accordare riduzioni di prezzo sulle prestazioni che non riguardano i due mandati di servizio universale (divieto di sovvenzionamento trasversale).

Quadro giuridico

La Posta Svizzera è tenuta a finanziare il servizio universale autonomamente. Per compensare i costi derivanti dall'obbligo di garantire il servizio universale (i costi netti) può trasferire fondi tra le società del gruppo («compensazione dei costi netti»).

Per legge la Posta può avvalersi di tutti i servizi per finanziare il servizio universale. PostCom approva ogni anno il calcolo dei costi netti e la prova del rispetto delle disposizioni sulla loro compensazione.

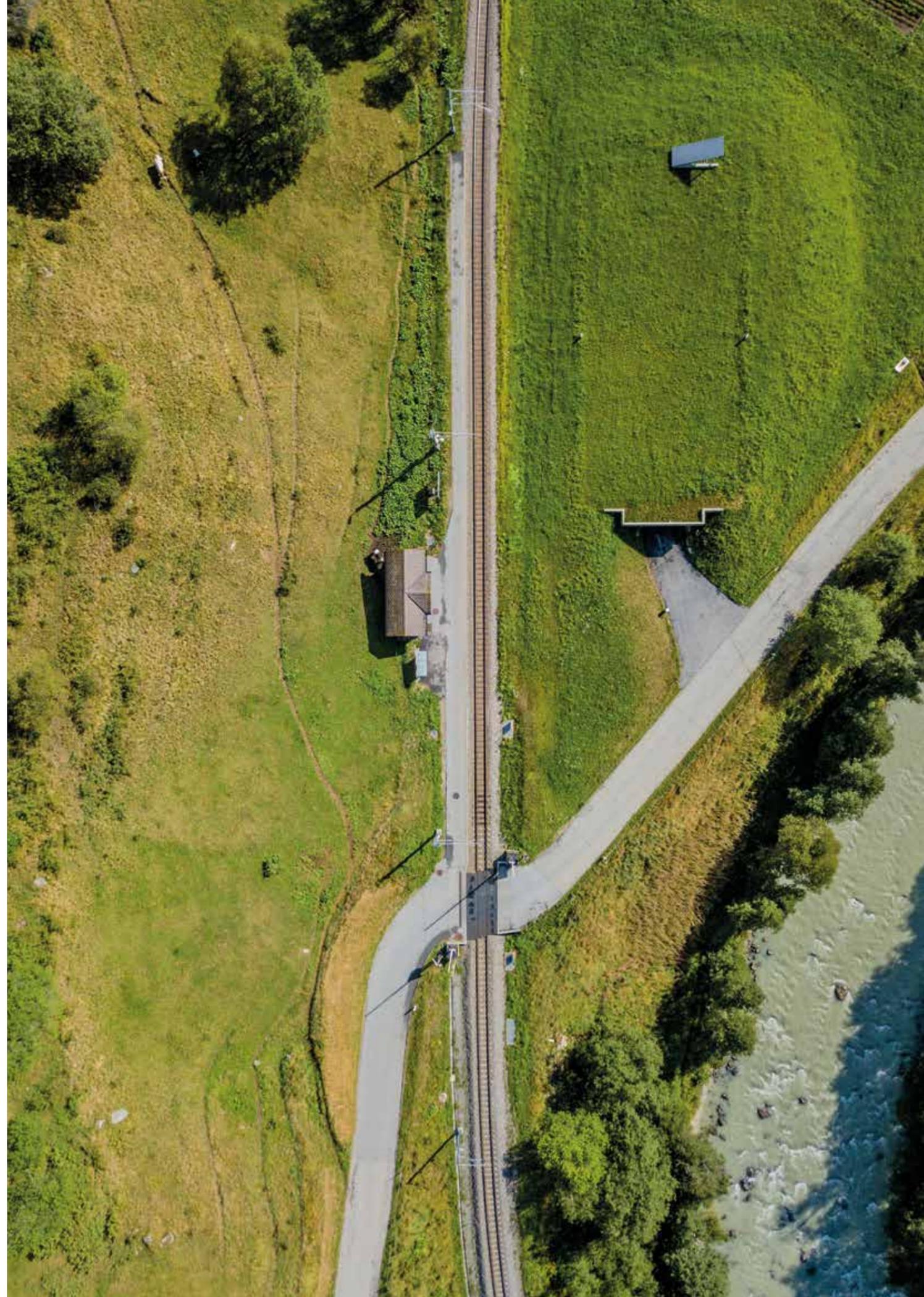
Pur avendo un impatto sull'esito del rendiconto regolatorio, la compensazione dei costi netti non ha alcun influsso sul bilancio del gruppo e sui risultati dei singoli segmenti aziendali riportati nel bilancio. La verifica del reporting finanziario del gruppo Posta non rientra nei compiti di PostCom. L'autorità di vigilanza non ha quindi alcun influsso sui metodi con cui vengono calcolati i risultati dei singoli segmenti in seno al gruppo e tanto meno li può verificare. Le competenze di PostCom sono disciplinate dettagliatamente nella legislazione postale.

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

Per documentare il rispetto della normativa, ogni anno la Posta deve provare a titolo generale che i prodotti e le prestazioni offerti al di fuori del servizio universale coprono i costi sostenuti nel loro complesso e non determinano l'insorgenza di perdite (prova generale ai sensi dell'art. 55 cpv. 3 OPO).

Se non riuscisse ad addurre tale prova ai sensi dell'art. 55 cpv. 3 OPO - come accade regolarmente dal 2017 - PostCom effettua una verifica d'ufficio per accertare la presenza o meno di sovvenzionamenti trasversali nel caso specifico. Lo stesso dicasi se, a seguito di denuncia, PostCom dovesse venire a conoscenza di un'eventuale violazione del divieto di sovvenzionamento trasversale nel caso specifico (art. 19 cpv. 3 LPO). PostCom ha utilizzato più volte questa possibilità nel 2021.

Si è in presenza di un sovvenzionamento trasversale nel caso specifico quando la cifra d'affari realizzata con un prodotto (o una prestazione) non incluso nel servizio universale non è sufficiente per coprirne i costi incrementali (art. 48 cpv. 1 lett. a OPO). Nel caso specifico, tuttavia, tale sovvenzionamento trasversale è vietato soltanto quando la cifra d'affari del servizio riservato supera i costi unici del medesimo (art. 48



cpv. 1 lett. b). Per escludere la presenza, nel caso specifico, di un sovvenzionamento trasversale vietato, la Posta deve pertanto determinare e dichiarare nei confronti di PostCom i costi unici del servizio riservato (art. 55 cpv. 4 e 5 OPO).

Costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale

La legislazione sulle poste permette di esporre come costi netti i maggiori costi imputabili all'obbligo di fornire il servizio universale. Secondo l'articolo 49 cpv. 1 OPO, i costi netti risultano dal confronto tra il risultato che la Posta e le società del gruppo Posta conseguono adempiendo a tale obbligo (situazione effettiva) e il risultato che realizzerebbero senza tale obbligo (risultato ipotetico).

L'art. 49 cpv. 2 OPO precisa il metodo per calcolare i costi netti. A tal fine la Posta presenta a PostCom lo scenario ipotetico senza l'obbligo di fornire il servizio universale, il cui risultato viene confrontato con quello dello scenario effettivo, ossia con l'obbligo di fornire il servizio universale.

I costi netti si calcolano deducendo dal risultato che conseguono effettivamente il risultato ipotetico che la Posta e le società del gruppo Posta conseguirebbero se non fossero obbligate a fornire il servizio universale. Ciò corrisponde alla differenza tra i costi che la Posta potrebbe evitare senza il mandato di servizio universale e i ricavi che non realizzerebbe senza questo mandato (art. 50 cpv. 1 OPO). I costi netti risultano dalla differenza tra i ricavi non conseguiti e i costi evitati.

PostCom, approvato per la prima volta lo scenario ipotetico nel 2013, lo verifica a intervalli periodici e, se necessario, adegua la base di dati agli sviluppi del momento su richiesta della Posta. L'ultimo aggiornamento dello scenario è stato effettuato nel 2021.

Calcolo dei costi netti

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

La tabella qui appresso riassume il risultato di questo calcolo.

In mio. franchi	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
- Ricavi non conseguiti	576	577	546	499	452	428	343	188	147
+ Costi proporzionali evitati	335	343	327	291	262	244	174	31	30
+ Costi strutturali evitati	649	627	590	554	515	455	450	388	374
Risultato	409	392	371	346	325	271	281	231	257

Fonte: La Posta Svizzera SA

Nel 2021 i costi netti sono risultati pari a 257 milioni di franchi, equivalenti alla differenza tra i ricavi non conseguiti (147 milioni di franchi), i costi proporzionali evitati (30 milioni di franchi) e i costi strutturali evitati (374 milioni di franchi).

Nel confronto sul lungo periodo si nota un calo dei costi netti, passati da 409 milioni di franchi nel 2013 a 257 milioni di franchi nel 2021. Il motivo è da ricercare nel progressivo avvicinamento dello scenario ipotetico all'andamento economico-finanziario attuale della Posta, che si manifesta da un lato in una contrazione dei ricavi non conseguiti e dei costi proporzionali evitati e dall'altro in una stabilizzazione dei costi

strutturali non sostenuti, composti principalmente da costi di accettazione non maturati nella rete di uffici postali e da costi di recapito non sostenuti.

La Posta prevede che, nel quadro regolatorio vigente e alla luce della sua strategia attuale (in particolare per quanto riguarda il mantenimento della rete), i costi netti andranno stabilizzandosi nel lungo periodo.

Secondo la società di revisione incaricata dalla Posta conformemente all'articolo 57 OPO (cfr. capitolo «Risultato della verifica indipendente»), i costi netti per il 2021 sono stati calcolati in conformità all'OPO in tutti gli aspetti essenziali.

Finanziamento del servizio universale

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

In cambio la Posta ha il diritto esclusivo di trasportare lettere fino a 50 g (servizio riservato). Dal servizio riservato sono escluse le lettere trasportate per un prezzo due volte e mezzo superiore a quello applicato dalla Posta per il trasporto più rapido di una lettera della prima categoria di peso e di formato come pure le lettere a destinazione dell'estero (art. 18 cpv. 1 e 2 LPO).

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

Sull'ammontare di tali trasferimenti si applicano le seguenti restrizioni:

- Il servizio riservato deve coprire i propri costi e può essere gravato al massimo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti (cfr. art. 51 cpv. 2 lett. b OPO);
- I servizi finanziari possono farsi carico al massimo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti (cfr. art. 51 cpv. 2 lett. c OPO).

La tabella seguente riassume e pone a diretto confronto i risultati dei servizi riservati per gli anni 2014-2021.

Risultato dei servizi riservati (lettere fino a 50 g)	Servizi riservati						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
In mio. franchi							
Ricavi	1225	1161	1153	1106	1046	994	957
Costi	1118	1115	1057	966	935	912	853
Risultato	107	46	96	139	112	82	104
Costi derivanti dalla compensazione dei costi netti	106	81	96	96*	96	90	86
Costi netti della Posta	371	346	325	271	281	231	257

Fonte: La Posta Svizzera SA

Da questi dati emerge che i servizi riservati coprono i costi. Sebbene i ricavi siano in calo da anni e tale andamento non sia stato neutralizzato mediante adeguati risparmi sui costi, il bilancio che si ricava è positivo. Il risultato dopo la compensazione dei costi netti ammonta a 104 milioni di franchi. Tale importo è comprensivo dell'addebito legato alla compensazione dei costi netti, per un totale di 86 milioni di franchi, ed è inferiore ai costi netti totali derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico pagamenti (257 milioni di franchi). Esso è pertanto in linea con quanto sancito dall'Ordinanza sulle poste.

La tabella seguente riassume gli importi e la ripartizione della compensazione dei costi netti per il 2021.

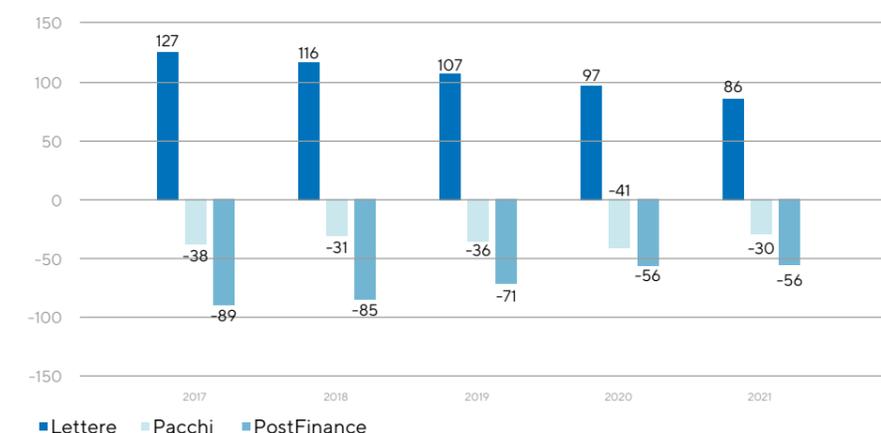
Compensazione dei costi netti

In mio. franchi	Lettere	Pacchi	PostFinance
Compensazione dei costi netti*	86	-30	-56
	Post CH SA (LogisticServices)		PostFinance
Totale compensazione dei costi netti	56		-56

*I valori positivi indicano i pagamenti effettuati; quelli negativi gli accrediti ricevuti. Fonte: La Posta Svizzera SA

Nel 2021 la Posta ha usufruito della possibilità prevista dall'art. 51 cpv. 1 OPO di compensare i costi netti dell'anno precedente e di attribuirli ai singoli servizi e prodotti. Nel 2020 tali costi ammontavano complessivamente a 231 milioni di franchi. Nel 2021, tra i segmenti del servizio universale sono stati compensati in tutto 86 milioni di franchi, addebitati al settore della posta-lettere. Una quota pari a 30 milioni di franchi è stata accreditata al settore dei pacchi e una quota di 56 milioni di franchi a PostFinance.

Compensazione dei costi netti nel confronto pluriennale



Tenendo conto di quanto stabilito all'art. 51 OPO, la Posta può imputare liberamente ai settori i costi netti del servizio universale. Come negli anni passati, al settore redditizio della posta-lettere è stata addebitata la fetta più consistente di costi netti nell'ambito della loro compensazione. I settori pacchi e PostFinance, invece, beneficiano sistematicamente di accrediti sui costi netti.

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

i costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti. Il rispetto delle direttive è supportato dalla seguente tabella:

Confronto costi netti / compensazione dei costi netti

In mio. franchi	Servizi postali	Servizi finanziari
Compensazione dei costi netti	56	-56
Costi netti	171	86

*I valori positivi indicano i pagamenti effettuati; quelli negativi gli accrediti ricevuti. Fonte: La Posta Svizzera SA

Nel 2021 la compensazione dei costi netti ha sgravato PostFinance di 56 milioni di franchi, dovendo essa sostenere buona parte degli ingenti costi legati alle operazioni di sportello nell'ambito dei pagamenti.

Conclusioni sulla compensazione dei costi netti: come negli anni passati, anche nel 2021 la compensazione dei costi netti è stata effettuata esclusivamente all'interno del servizio universale. Non vi è stata alcuna compensazione al di fuori di esso.

Utilizzo dei contributi di incentivazione per il recapito di giornali e riviste in abbonamento (Art. 51 cpv. 2 Lett. a OPO)

Per il 2021 il Consiglio federale ha approvato, per la stampa locale e regionale, una riduzione per la distribuzione pari a 29 centesimi per esemplare. Considerato che sono stati distribuiti 111,95 milioni di esemplari, la riduzione totale è stata di 32,5 milioni di franchi. La stampa associativa e delle fondazioni, invece, ha beneficiato di una riduzione per la distribuzione pari a 18 centesimi per esemplare che, considerati i 111,91 milioni di esemplari spediti, si è tradotta in una riduzione totale di 20,1 milioni di franchi. La Posta ha trasferito questi contributi a beneficio della propria clientela. In tutto sono stati distribuiti 52,6 milioni di franchi.

I criteri previsti dall'art. 51 cpv. 2 lett. a OPO in merito alla compensazione dei costi netti sono stati rispettati e confermati dall'ufficio di revisione esterno.

Nel rendiconto regolatorio i proventi derivanti dal recapito dei giornali non coprono i relativi costi. Il deficit è a carico della Posta, dal momento che sui giornali del servizio universale non viene effettuata la compensazione dei costi netti.

Divieto di sovvenzionamento diretto (prova generale ai sensi dell'art. 55 cpv. 3 OPO)

Ai fini della prova annuale, la Posta dimostra ai sensi dell'art. 55 cpv. 3 OPO che la differenza tra i ricavi e i costi del gruppo è almeno pari alla somma delle differenze tra i ricavi e i costi derivanti dai due mandati di servizio universale. In altre parole, il risultato delle prestazioni non incluse nel servizio universale non può essere negativo.

Per il 2021 la Posta ha dichiarato nel suo rendiconto regolatorio i seguenti risultati:

Risultati delle prestazioni del servizio universale e del gruppo

Mio. franchi	Servizi del servizio universale			Prestazioni non incluse nel servizio universale			Totale prestazioni non incluse nel servizio universale	Totale Gruppo*
	Servizi postali	Traffico dei pagamenti	Totale	** Servizi logistici e di comunicazione	Traffico dei pagamenti	Servizi di mobilità		
Ricavi	2719	564	3283	1587	1066	1083	3746	7030
Costi	2485	586	3071	1573	1130	1064	3767	6837
Ricavi prima della compensazione dei costi netti	234	-21	213	24	-64	19	-20	193
Compensazione dei costi netti	56	-56	0	0	0	0	0	0
Risultato dopo compensazione dei costi netti	178	35	213	24	-64	19	-20	193

* Ricavi e costi senza rettifica dei fatturati Inter-Company.

** incluso RetePostale SA

Fonte: Posta Svizzera SA

Nel complesso, il risultato regolatorio nell'ambito del servizio universale è pari a 213 milioni di franchi (2020: 180 milioni di franchi). Al di fuori del servizio universale risultano in totale -20 milioni di franchi (2020: -376 milioni di franchi). A livello di gruppo si ottiene un risultato regolatorio pari a 193 milioni di franchi (2020: -196 milioni di franchi)¹⁸.

Il risultato regolatorio dei servizi postali inclusi nel servizio universale è migliorato, attestandosi a 178 milioni di franchi (2020: 122 milioni di franchi). I fattori che vi hanno contribuito sono stati, da un lato, i maggiori ricavi conseguiti con i pacchi e, dall'altro, le sinergie risultanti dall'accorpamento dell'evasione di lettere e pacchi (nel segmento Logistic-Services).

Il minor numero di pagamenti nazionali allo sportello ha comportato una diminuzione del risultato regolatorio delle prestazioni del servizio universale sul fronte del traffico dei pagamenti.

Il risultato regolatorio al di fuori del servizio universale si è attestato a -20 milioni di franchi, segnando un miglioramento di 365 milioni di franchi rispetto all'anno scorso (2020: -376 milioni di franchi). Responsabili dell'andamento positivo al di fuori del servizio universale sono stati principalmente il traffico dei pagamenti (tra l'altro in seguito agli ulteriori proventi generati dalle commissioni sui pacchetti bancari) e l'evoluzione positiva del traffico viaggiatori. Per quanto riguarda i servizi postali non inclusi nel servizio universale, il miglioramento è riconducibile in primo luogo allo scioglimento di alcuni accantonamenti. Sul risultato si ripercuotono invece negativamente i maggiori costi di avviamento legati alla costituzione di settori di attività e prestazioni di servizio nel nuovo segmento dei servizi di comunicazione.

Nonostante il risultato regolatorio al di fuori del servizio universale sia nettamente migliorato, per il 2021 la Posta non è riuscita – come già negli anni passati – a fornire la prova annuale sommaria circa il rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale ai sensi dell'art. 55 cpv. 3 OPO.

Essendo l'omissione della prova generale ai sensi dell'art. 55 cpv. 3 OPO un indicatore della presenza di sovvenzionamenti trasversali nel caso specifico, anche nel 2021 PostCom ha effettuato la relativa verifica d'ufficio.

Prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale nel caso specifico

Per provare un sovvenzionamento trasversale vietato nel caso specifico¹⁹ devono risultare soddisfatti contemporaneamente due criteri:

1. La cifra d'affari realizzata con una determinata prestazione non inclusa nel servizio universale non è sufficiente a coprire i costi incrementali di tale prestazione (potenziale scopo del sovvenzionamento trasversale).
2. La cifra d'affari realizzata con singole prestazioni o con settori aziendali facenti parte del servizio riservato supera i costi unici di tale prestazione o settore (potenziale fonte del sovvenzionamento trasversale).

Si ha un sovvenzionamento trasversale vietato nel caso specifico solo se sono soddisfatti entrambi i criteri. Dal 2019 la Posta ha dimostrato alla PostCom che non esistono sovvenzioni incrociate vietate.

Calcolo dei costi incrementali non inclusi nel servizio universale per il 2021 (art. 48 cpv. 1 lett. a OPO)

Al di fuori del servizio universale, il traffico dei pagamenti si conferma una delle cause principali del risultato (negativo). Il minor numero di versamenti allo sportello e il calo dei proventi dovuto ai tassi ai minimi storici hanno pesato sulle attività di PostFinance. Tenuto conto del costo calcolatorio del capitale proprio, il traffico dei pagamenti chiude pertanto con un contributo complessivamente negativo al risultato d'esercizio della Posta.

Per quanto riguarda RetePostale, alcuni prodotti di terzi continuano, sulla scia degli anni passati, a non coprire i costi incrementali. Attraverso vari interventi di ottimizzazione dell'assortimento, tuttavia, si è riusciti a ridurre ulteriormente il numero di tali prodotti non redditizi. Nel medio periodo la Posta mira a far sì che tutti i prodotti di terzi coprano almeno i loro costi incrementali. PostCom continuerà a monitorare tale evoluzione.

A fine 2021 PostCom ha ricevuto due reclami in materia di vigilanza nei confronti della Posta, che avevano per oggetto alcune sue recenti acquisizioni aziendali. Poiché in tale contesto è stato sollevato anche il sospetto di sovvenzionamenti trasversali ad opera della Posta, attualmente la Commissione sta svolgendo accertamenti approfonditi nei settori dei servizi logistici e di comunicazione, verificando i costi incrementali di varie prestazioni non incluse nel servizio universale. Alla chiusura redazionale del presente rapporto annuale, gli accertamenti su tale fattispecie erano ancora in corso²⁰.

Calcolo dei costi unici nei servizi riservati per il 2021 (art. 48 cpv. 1 lett. b OPO)

I costi unici (stand-alone costs) sono i costi che la Posta dovrebbe sostenere se offrisse esclusivamente le prestazioni dei servizi riservati. Per calcolare i costi unici, occorre formulare provvisoriamente uno scenario ipotetico («scenario stand-alone») in cui si ipotizzi che la Posta offra solamente le prestazioni dei servizi riservati. Il metodo e la determinazione dello «scenario stand-alone» vengono applicati dal 2019.

Per il 2021 i costi unici dichiarati dalla Posta sono stati pari a 1240 milioni di franchi (2020: 1348 milioni di franchi).

18

Nel rapporto annuale della Posta il risultato regolatorio si differenzia da quello di gruppo soprattutto per il fatto che tiene conto del costo calcolatorio del capitale. Nel 2021 il risultato di gruppo della Posta era pari a 646 milioni di franchi, dunque superiore a quello regolatorio di 453 milioni di franchi. Cifre 2020 corrette.

19

Cfr. art. 48 cpv. 1 OPO

20

Ai sensi dell'art. 71 cpv. 1 della legge federale sulla procedura amministrativa (PA) chiunque può denunciare all'autorità di vigilanza i fatti che richiedono, nell'interesse pubblico, un intervento d'ufficio contro un'autorità. Le possibili azioni di PostCom nell'ambito del suo mandato di vigilanza sono tuttavia definite dal perimetro della legislazione postale e si limitano, nel caso di specie, all'eventuale violazione del divieto di sovvenzionamento trasversale. Vista la definizione ristretta prevista dalla legislazione postale per il suo mandato di vigilanza, la Commissione non ha alcun appiglio giuridico

Confronto tra costi unici e ricavi dei servizi riservati

In mio. franchi	2019	2020	2021
Ricavi dei servizi riservati	1'046	994	957
Costi unici (escl. compensazione dei costi netti)	1'357	1348	1240
Differenza (escl. compensazione dei costi netti)	-311	-354	-283
Compensazione dei costi netti	-96	-90	-86
Costi unici (incl. compensazione dei costi netti)	1'454	1437	1326
Differenza (incl. compensazione dei costi netti)	-407	-443	-369

Nel 2021 ai ricavi dei servizi riservati, pari a 957 milioni di franchi, si contrappongono costi unici per 1240 milioni di franchi. La differenza ammonta a 283 milioni di franchi. Tenendo conto dei costi netti riscossi nell'ambito della compensazione dei costi netti, risulta addirittura una differenza di 369 milioni di franchi. Essendo i costi individuali superiori ai ricavi dei servizi riservati, i sovvenzionamenti trasversali sopra riscontrati a livello di singoli prodotti non sono vietati dalla legislazione postale vigente. Conseguentemente, anche per il 2021 PostCom non ha rilevato alcun sovvenzionamento trasversale vietato ai sensi dell'art. 48 cpv. 1 lett. b OPO.

In sintesi

Per il 2021 la Posta non è stata in grado di fornire la prova generale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale ai sensi dell'art. 55 cpv. 3 OPO.

PostCom ha pertanto svolto accertamenti approfonditi al fine di individuare le cause del deficit registrato al di fuori del servizio universale e verificare se i ricavi di singoli prodotti e prestazioni non inclusi nel servizio universale non siano sufficienti a coprire i costi incrementali. A prescindere dai prodotti di terzi deficitari e dall'esito degli accertamenti in corso rispetto alle acquisizioni aziendali operate dalla Posta, è stato tuttavia possibile dimostrare che i costi unici dei servizi riservati superano i relativi ricavi. Ne consegue che, nell'anno in esame, PostCom non ha rilevato alcun sovvenzionamento trasversale vietato.

Valutazione

Negli ultimi tempi a PostCom sono state trasmesse diverse denunce relative a presunte violazioni del divieto di sovvenzionamento trasversale, che la Commissione provvede a esaminare in modo approfondito. A riguardo, PostCom è per lo più confrontata con il fatto che taluni prodotti e servizi non inclusi nel servizio universale sono sì deficitari, ma che questa fattispecie non rappresenta un sovvenzionamento trasversale vietato ai sensi della legislazione postale fintantoché la Posta può dimostrare che i ricavi del servizio riservato non coprono i costi unici del medesimo.

La prova dei costi unici deve dimostrare che la Posta non sarebbe in grado di gestire in maniera redditizia i servizi riservati se offrisse soltanto questi. In altre parole, questo test serve a comprovare che i servizi riservati, di per sé, non si potrebbero gestire in modo redditizio, per cui non possono fungere da fonte per possibili sovvenzionamenti trasversali di prodotti al di fuori del servizio universale.

Risultato della verifica indipendente

In virtù dell'art. 57 OPO, la Posta incarica una società di revisione sotto sorveglianza statale secondo l'art. 7 della legge del 16 dicembre 2005 sui revisori di effettuare una verifica indipendente. Dal 2019 la Posta ha incaricato della verifica indipendente la società Ernst & Young AG (EY). La società di revisione verifica all'attenzione di PostCom:

- il calcolo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale;
- il rispetto dei requisiti relativi alla compensazione dei costi netti (inclusa la riduzione per la distribuzione);
- il rispetto delle direttive contabili;
- l'attribuzione dei costi e dei ricavi dei diversi servizi in base all'elenco delle prestazioni assegnate al servizio universale;
- la prova annuale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale per mezzo dei costi unici attestati nel servizio riservato.

Per l'esercizio 2021, le società Post CH AG, PostFinance AG e Post Company Cars AG sono state sottoposte a un'ulteriore revisione approfondita per verificare la conformità ai requisiti contabili in conformità alla legislazione postale.

Nel rapporto all'attenzione di PostCom, la società di revisione rileva che tutte le disposizioni contemplate nella legislazione postale, applicabili ai fini del controllo indipendente, sono state rispettate in tutti gli aspetti rilevanti.

Approvazione

PostCom ha preso atto del rapporto stilato dalla società di revisione incaricata. Alla luce del giudizio globale positivo formulato da quest'ultima, PostCom ha approvato il calcolo dei costi netti e la prova del rispetto delle direttive in materia di compensazione dei costi netti. Per quanto riguarda la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale, si è ancora in attesa di approvazione, essendo in corso ulteriori accertamenti in merito.

Dibattito sul finanziamento del servizio universale

Il servizio universale e il suo finanziamento sono attualmente oggetto di accesi dibattiti nel mondo politico e nell'opinione pubblica.

La Commissione di esperti incaricata dal Consiglio federale ha elaborato una serie di proposte concrete per l'evoluzione del servizio universale nel campo delle prestazioni postali e del traffico di pagamenti. Il rapporto, ora disponibile²¹, suggerisce di modernizzare il mandato di servizio universale della Posta. Entro il 2030, l'offerta odierna sarà obsoleta sia per la popolazione che per le imprese. Nel rapporto si evidenzia in particolare come, in futuro, sarà in gioco il finanziamento del servizio universale. La politica è pertanto chiamata a prendere tempestivamente una decisione di principio in merito all'ulteriore evoluzione del servizio universale. Viene raccomandato anche di indire un concorso pubblico per il servizio universale nel traffico dei pagamenti.

Attualmente le raccomandazioni della Commissione di esperti sono al vaglio del Consiglio federale. Le fasi successive verranno presumibilmente definite nell'estate del 2022. Poiché la Posta è in grado di finanziare il servizio universale autonomamente, al momento il suo finanziamento è garantito.

21
Cfr. Commissione di esperti sul servizio postale universale, 24.2.2022

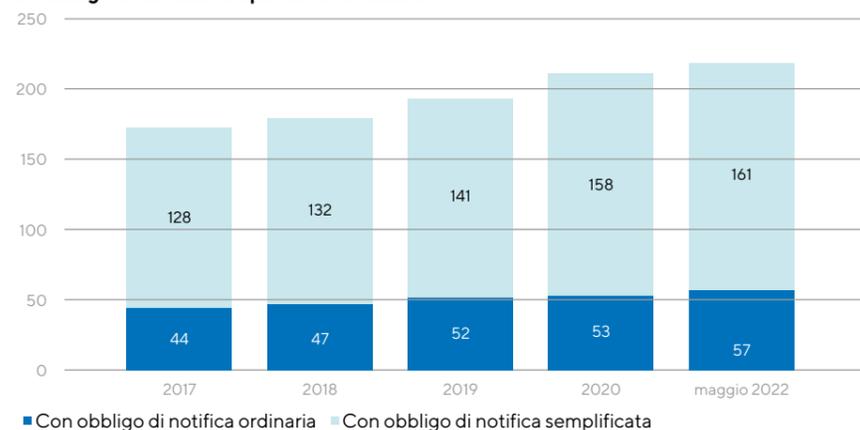
Sviluppo generale dei mercati postali

Dopo il dinamismo estremo che ha contraddistinto il mercato postale nel 2020, l'andamento del 2021 ha mostrato un riavvicinamento alla media pluriennale. Sotto la spinta del commercio online, che nell'anno in esame ha continuato a guadagnare terreno, la crescita è rimasta nel complesso molto robusta. Grazie al miglioramento continuo segnato dai segmenti della posta-lettere, dei giornali e dei periodici, il mercato postale nel suo complesso è cresciuto di quasi il 5%, un valore che non raggiungeva ormai da anni.

Obbligo di notifica

Nel mese di maggio del 2022 il numero di imprese registrate presso PostCom in qualità di fornitore di servizi postali si attesta a 218, con un aumento di sette unità rispetto all'anno precedente. Di esse, 57 (+4) sono sottoposte all'obbligo di notifica ordinaria e 161 (+3) all'obbligo di notifica semplificata. I relativi elenchi, costantemente aggiornati, possono essere consultati sul sito Internet di PostCom.

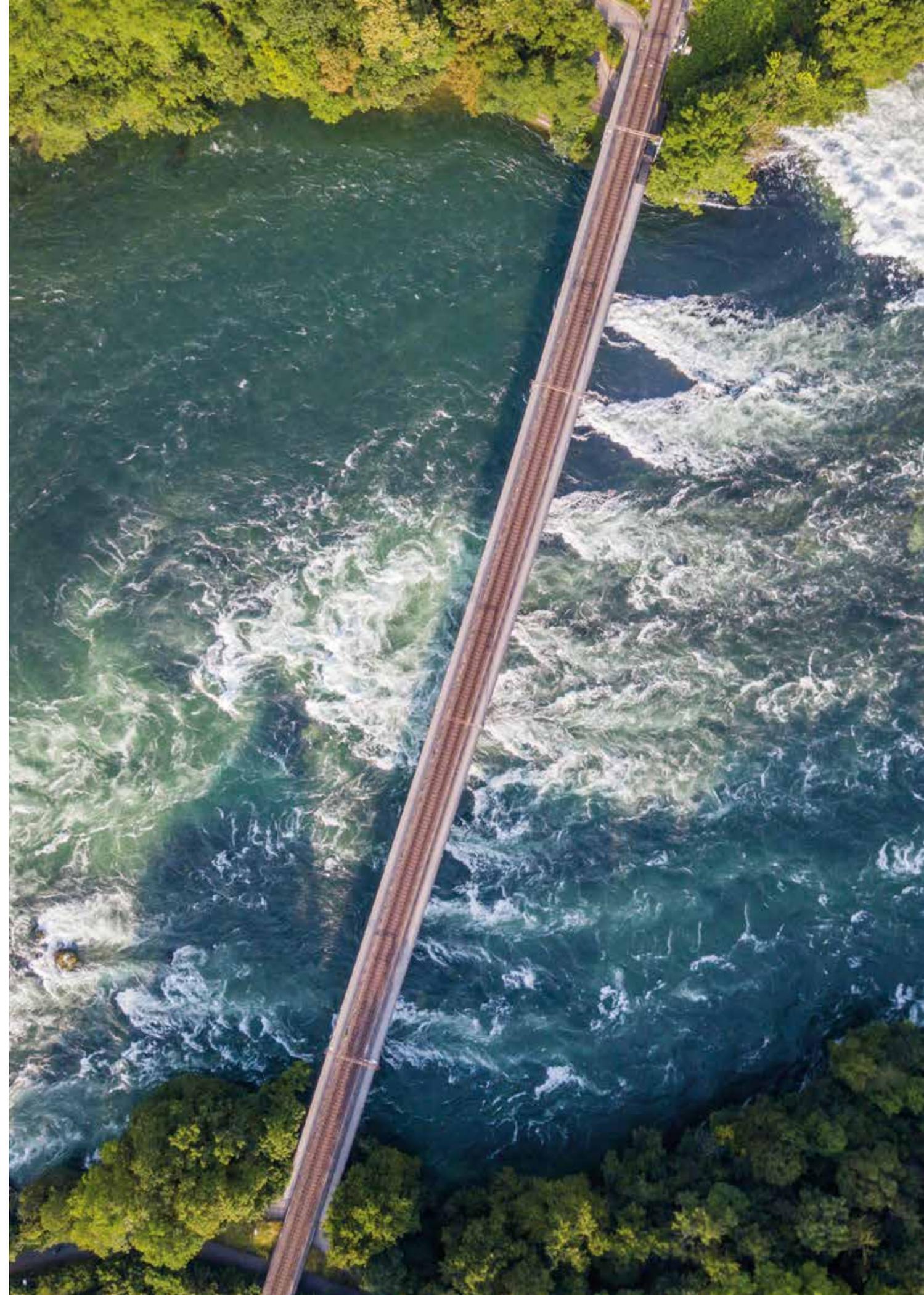
Numero di fornitori postali registrati presso PostCom 2017-2021, con obbligo di notifica semplificata e ordinaria



Ogni impresa che offre a proprio nome e a titolo professionale servizi postali deve notificarlo a PostCom entro due mesi dall'avvio dell'attività. Offrire tali prestazioni a proprio nome significa che i subappaltatori incaricati dai fornitori di servizi postali non sono tenuti all'obbligo di notifica. Viceversa, tale obbligo ricade sui fornitori che affidano esternamente la totalità delle prestazioni.

Il mercato postale si caratterizza, da un lato, per la definizione di invio postale, ossia pacchi fino a 30 kg, lettere fino a 2 kg e giornali e periodici in abbonamento. Dall'altro viene delimitato dalla definizione di ciò che includono i servizi postali, ossia l'accettazione, il ritiro, lo smistamento, il trasporto e il recapito di invii postali. L'obbligo di notifica ordinaria sussiste se la cifra d'affari realizzata dal fornitore a proprio nome è pari ad almeno 500 000 franchi. Se la cifra d'affari è inferiore, vi sarà un obbligo di notifica semplificato.

In alcuni casi, le nuove registrazioni sono frutto di un intervento da parte di PostCom. Dopo aver constatato, con le sue indagini periodiche, che sul mercato postale operavano imprese non registrate, il segretariato specializzato di PostCom le ha infatti invitate a osservare l'obbligo di notifica. Poiché il contenuto di un invio indirizzato non è de-



terminante ai fini della classificazione come invio postale, PostCom si è anche adoperata per la registrazione delle imprese operanti nel segmento del food delivery. Mentre alcune di esse hanno nel frattempo provveduto alla registrazione, altre contestano il fatto di essere assoggettate alla legislazione postale. Il Tribunale amministrativo federale deciderà prossimamente in merito alla questione.

Nel contempo PostCom ha condotto una serie di procedimenti penali amministrativi contro i soggetti responsabili di violazione dell'obbligo di notifica o di ritardo nella notifica degli operatori in questione. Al fine di agevolare l'identificazione delle attività postali e il perimetro dei vari servizi, nel giugno del 2020 PostCom ha pubblicato sul proprio sito Internet una nuova versione della guida relativa all'obbligo di notifica (cfr. <https://www.postcom.admin.ch/it/mercati-postali/obbligo-di-notifica/informazioni-generalis>).

Tassa di vigilanza

L'art. 30 LPO obbliga PostCom a riscuotere tasse amministrative a copertura dei costi per le proprie decisioni e prestazioni. Dalle imprese sottoposte all'obbligo di notifica ordinaria essa riscuote inoltre una tassa annuale di vigilanza basata sui costi di vigilanza che ha sostenuto nell'anno precedente. I dettagli sono disciplinati agli articoli 78-80 OPO. Se un fornitore di servizi postali contesta la fattura della tassa di vigilanza, PostCom emana una decisione impugnabile.

Prova del rispetto delle condizioni di lavoro in uso nel settore

Tutte le imprese sottoposte all'obbligo di notifica sono tenute a rispettare le condizioni di lavoro in uso nel settore. PostCom vigila sul rispetto di queste condizioni. Nell'ambito del reporting annuale, i fornitori di servizi postali sottoposti all'obbligo di notifica ordinaria sono tenuti a segnalare se hanno concluso un contratto collettivo di lavoro (CCL) oppure se soddisfano gli standard minimi fissati dall'ordinanza della Commissione delle poste sugli standard minimi delle condizioni di lavoro nel settore dei servizi postali (OSMLP, RS 783.016.2). Se l'operatore ha concluso un CCL con il suo personale, si presume che le condizioni di lavoro in uso del settore siano rispettate. Infine, ogni operatore è tenuto a vincolare per iscritto i propri subappaltatori al rispetto delle condizioni di lavoro usuali nel settore se questi realizzano oltre la metà del loro fatturato con i servizi postali.

Standard minimi stabiliti da PostCom

Il 30 agosto 2018, in virtù del mandato conferito all'articolo 61, cpv. 3 OPO, con la suddetta ordinanza PostCom ha fissato gli standard minimi relativi alle condizioni di lavoro nel settore postale. Gli standard sono in vigore dal 1° gennaio 2019 e dovranno essere adeguati per la prima volta il 1° gennaio 2023. A tale scopo PostCom ha chiesto ai fornitori di trasmetterle varie informazioni sulle condizioni di lavoro. I risultati dell'analisi di questi dati saranno presentati entro la fine del 2022. Gli standard minimi stabiliscono attualmente un salario orario minimo lordo di CHF 18.27 e limitano la durata massima della settimana lavorativa a non oltre 44 ore.

Vigilanza sul rispetto delle condizioni di lavoro

PostCom ha il compito di accertare che i fornitori di servizi rispettino le condizioni di lavoro usuali nel settore. Nello specifico, tale attività di vigilanza prevede il controllo approfondito delle condizioni di lavoro di determinati operatori selezionati. Questo controllo va ad aggiungersi alle dichiarazioni presentate dalle imprese soggette a obbligo di notifica ordinaria nel quadro del reporting annuale. Le aziende da sottoporre a controllo vengono selezionate da PostCom sulla base di criteri specifici nonché a fronte di una valutazione dei rischi e della verifica dei modelli di business. Dall'inizio

del 2019 PostCom ha verificato approfonditamente 38 imprese, istruendo in 15 casi una procedura di vigilanza.

Le imprese controllate sono tenute a dimostrare di aver concluso un CCL oppure di rispettare gli standard minimi definiti da PostCom. Nel caso in cui i subappaltatori siano incaricati di erogare servizi postali realizzino più della metà del loro fatturato in tale settore, PostCom richiede anche la documentazione specifica inerente all'obbligo di rispettare le condizioni di lavoro usuali nel settore.

Come in passato, anche dai controlli effettuati nel 2021 risulta che alcune imprese non rispettano gli standard minimi. Le infrazioni riguardano in particolare la durata della settimana lavorativa contrattualizzata con i dipendenti (44 ore al massimo), il salario orario (CHF 18.27 come minimo) e altri obblighi generali previsti dal diritto del lavoro (p. es. le indennità per lavoro notturno e la registrazione dell'orario di lavoro). Alcune imprese, inoltre, non avevano concordato, se non in parte, con i relativi subappaltatori il rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore durante l'erogazione di servizi postali. Nel caso in cui l'impresa controllata non dimostri di rispettare le disposizioni legislative e regolamentari relative alle condizioni di lavoro, PostCom può disporre misure e sanzioni in conformità agli articoli 24 e 25 LPO, tenendo conto della gravità dell'infrazione e della situazione finanziaria dell'impresa.

Mercato postale

Evoluzione del mercato

Il mercato postale svizzero comprende il trasporto e la distribuzione di pacchi, lettere, giornali e periodici. Salvo diversa indicazione, tutti i dati presentati nei grafici e nelle analisi che seguono sono tratti dal reporting annuale che le imprese registrate secondo la procedura di notifica ordinaria sono tenute a trasmettere a PostCom.

Gli attori sul mercato postale svizzero si differenziano sia dal punto di vista delle loro dimensioni sia a livello di modello di business. Alcune imprese sono altamente diversificate e propongono un'ampia scelta di servizi logistici, mentre altre concentrano la propria offerta su nicchie di mercato specifiche, come i servizi di corriere o il recapito mattutino di giornali.

Per altre imprese, in particolare per quelle che mettono a disposizione della propria clientela un vasto assortimento di servizi logistici, i servizi postali rappresentano semplicemente un'attività accessoria. Oltre il 99% della cifra d'affari del settore postale svizzero è realizzato dalle imprese sottoposte all'obbligo di notifica ordinaria.

Mercato postale: crescita record del fatturato

Nel 2021 la cifra d'affari totale del mercato postale si è attestata a 4,4 miliardi di franchi, con un volume di invii pari a tre miliardi. Rispetto all'anno scorso il fatturato è cresciuto del 5%, un valore che non si raggiungeva ormai da anni, reso possibile grazie allo straordinario dinamismo sul mercato dei pacchi. Diversa invece è la situazione sul fronte del numero di invii, nuovamente in calo. Con un -1,1%, la flessione è stata tuttavia più contenuta rispetto a quella registrata nel 2020.

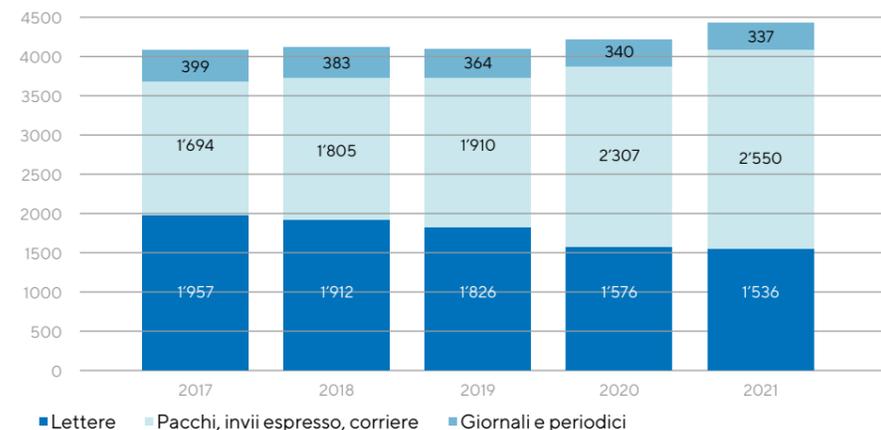
Grazie al persistente boom dei pacchi, da cinque anni il settore postale registra sistematicamente una crescita media del 2,2% annuo. Se si considera il mercato postale dal punto di vista dei volumi, ogni anno il calo è mediamente pari a -3,4%.

Nonostante nel 2021 la contrazione dei fatturati sul fronte della posta-lettere abbia mostrato un rallentamento, segnando un -2,6%, il mercato delle lettere sta perdendo complessivamente di importanza. Nel 2021 la sua quota di fatturato sul mercato globale si è attestata solo sul 35%, quando solo cinque anni prima superava lievemente il 50%.

A livello di volumi, le variazioni sono meno drastiche. Nel 2021 il numero di pacchi – inclusi gli invii espresso e di corriere – ha rappresentato all'incirca l'11% degli invii, rispetto al 4,9% del 2015.

Mentre negli anni passati il mercato postale svizzero evidenziava una dinamicità meno marcata rispetto al resto d'Europa, i dati disponibili suggeriscono ora che la Svizzera sta registrando tassi di crescita pressoché in linea con il trend internazionale. Tra il 2016 e il 2020, i 33 Paesi considerati nel sondaggio dell'ERGP sugli indicatori postali²² hanno registrato una crescita media annua del 2,2% del fatturato postale, in linea con quella riscontrata in Svizzera negli anni tra il 2017 e il 2021. Sul fronte dei volumi la contrazione registrata in Europa negli ultimi cinque anni è invece maggiore (-4,7%) rispetto a quella svizzera, che si ferma a quota -3,4%. Dalle ultime cifre relative all'Europa emerge inoltre che, anche durante la pandemia di COVID-19, i volumi sono calati meno drasticamente in Svizzera che in altri Paesi europei.

Evoluzione della cifra d'affari annuale del mercato postale svizzero 2017-2021, in milioni di franchi



Servizio universale sempre più offerto in regime di concorrenza

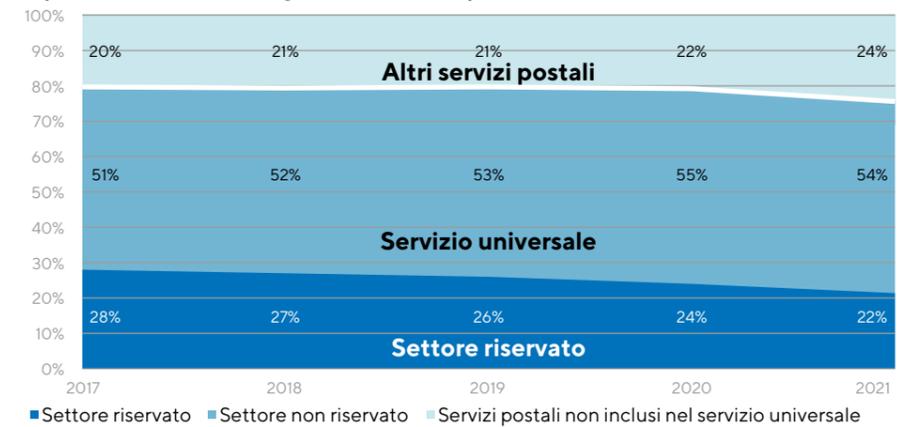
Nonostante sia soltanto la Posta a sottostare all'obbligo di garantire il servizio universale, gli anni della pandemia hanno evidenziato che anche gli operatori privati contribuiscono in maniera essenziale alla fornitura di servizi postali alla popolazione e all'economia su tutto il territorio nazionale. Secondo uno studio sullo shopping online in Svizzera, a beneficiare delle chiusure dei negozi fisici sono stati gli operatori online che, per il recapito degli acquisti a domicilio, si appoggiavano già a vari servizi di corriere oppure consegnavano loro stessi²³. La resilienza, ossia la capacità di resistere e superare le crisi, continuerà a essere uno dei tratti distintivi dell'intero settore postale.

Come segmento di mercato il servizio universale comprende il trasporto di lettere fino a 1 kg e di pacchi fino a 20 kg di peso in Svizzera e all'estero, oltre a giornali e periodici in abbonamento e ai restanti invii postali consegnati con il giro di recapito ordinario. Non sono considerati, invece, gli invii espresso e di corriere e i giornali e i periodici con recapito mattutino.

Rispetto al fatturato globale del mercato postale, sia il settore non riservato del servizio universale sia quello dei servizi postali non inclusi nel servizio universale hanno regis-

trato una crescita costante negli ultimi cinque anni. In seguito al calo del volume degli invii, il settore riservato delle lettere fino a 50 g (invii nazionali e di importazione) ha subito invece una forte contrazione, tanto che ora rappresenta soltanto poco più di un quinto del mercato postale.

Evoluzione del servizio universale, del monopolio e degli altri servizi postali 2017-2021, in percentuale del fatturato globale sul mercato postale



Per quanto riguarda le quote di mercato nel servizio universale, la Posta rappresenta – quale fornitore designato – l'azienda più importante a livello di fatturato, con una quota di mercato pari a circa l'88% (incluso il settore riservato). I principali operatori privati nell'ambito del servizio universale sono DPD (Svizzera) SA, DHL (Express) Svizzera SA e Quickmail SA.

Il fatturato totale generato nel servizio universale è aumentato dell'1,4% rispetto all'anno precedente. Nel 2021 la forte crescita della posta-pacchi fino a 20 kg è riuscita nuovamente a compensare la flessione della posta-lettere e dei giornali/delle riviste nel servizio universale. Per la prima volta, inoltre, il fatturato dei pacchi ha superato quello delle lettere anche nel servizio universale.

Mercato della posta-pacchi, degli invii espresso e dei servizi di corriere (mercato CEP)

Il mercato CEP (che include i mercati pacchi, invii espresso e servizi di corriere) comprende sia i pacchi standard sia gli invii che devono essere recapitati con maggiore celerità o entro una determinata fascia oraria garantita (espresso), oppure che devono essere consegnati direttamente al destinatario senza preventivo stoccaggio e smistamento (servizi di corriere).

Come già evidenziato nei precedenti rapporti, sono diversi anni ormai che il mercato CEP registra un ottimo dinamismo, dovuto principalmente alla crescita del commercio elettronico. Ad alimentare ulteriormente questa tendenza hanno contribuito la pandemia da coronavirus e le restrizioni sanitarie: secondo le dichiarazioni di alcuni operatori attivi sul mercato online, le esperienze d'acquisto maturate durante la pandemia porteranno a un cambiamento delle abitudini di consumo destinato a durare nel tempo.²⁴ È probabile, dunque, che l'ulteriore traffico registrato nel corso della pandemia persista e continui a crescere ancora per alcuni anni.

Con tassi di crescita del 10% a livello sia di fatturato che di volumi, le cifre del 2021 relative al mercato CEP riflettono chiaramente il trend attuale, pur trattandosi di un incremento assai modesto rispetto ai valori dell'anno scorso compresi tra il 20 e il 25%.

22 ERGP (21)25, Report on Postal Core Indicators, pag. 56 e 59

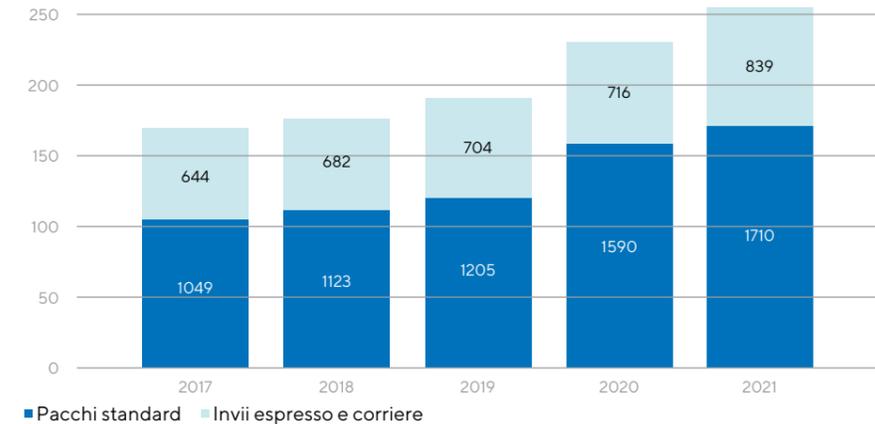
23 Ralf Wölfle, Uwe Leimstoll, Commerce Report Schweiz 2021 - Barometer: Standortbestimmung im Schweizer Handel, pag. 16 (in tedesco).

24 R. Wölfle und U. Leimstoll, Commerce Report Schweiz 2021, Hochschule für Wirtschaft FHNW, S. 3

In termini di quantità, si parla comunque di oltre 30 milioni di invii CEP in più gestiti dagli operatori postali in Svizzera. Nel complesso il fatturato CEP si è attestato a 2,6 miliardi di franchi, per un volume di 330 milioni di invii.

Dopo il rallentamento del 2020 subito dal servizio postale internazionale per effetto della pandemia da coronavirus, con il 2021 il ritorno alla normalità ha ridato slancio alla corrispondenza transfrontaliera e agli invii CEP, soprattutto d'importazione, con una crescita di fatturato che ha sfiorato il 16%. A livello di volumi, invece, è stato il segmento nazionale a registrare la maggiore dinamicità, con una crescita del 12%.

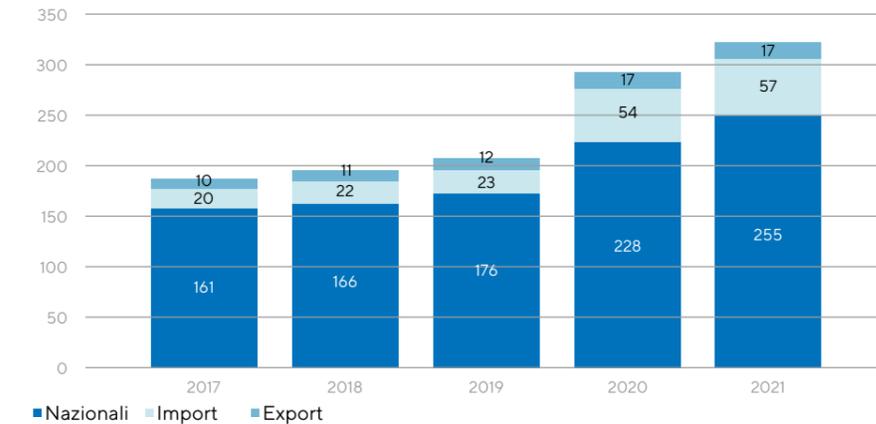
Evoluzione della cifra d'affari dei pacchi standard e dei servizi espresso e di corriere 2017-2021, in milioni di franchi



Un esame più approfondito del mercato CEP mostra che anche nel 2021, sulla scia dell'anno passato, i servizi espresso e di corriere sono cresciuti nettamente di più rispetto alla media degli ultimi anni, segnando un incremento di fatturato del 17%. Questo aumento è dovuto in parte alla registrazione di nuovi fornitori, alcuni dei quali operanti nel segmento del food delivery.

Mentre sinora il commercio online era principalmente organizzato in poli logistici centralizzati per la consegna degli ordini il giorno successivo, recentemente nelle città svizzere hanno preso piede nuove soluzioni logistiche decentralizzate con finestre di recapito ultrarapide, soprattutto nell'ambito dei servizi di corriere adibiti alla consegna di pasti e prodotti freschi. È presumibile che in futuro queste reti distribuiscano anche altri prodotti, alimentando ulteriormente la crescita del segmento dei servizi di corriere²⁵, in particolare per quanto riguarda la distribuzione di beni e servizi da piattaforme di vendita locali e regionali²⁶. Gli operatori di minori dimensioni sono spesso in grado di soddisfare meglio il bisogno di flessibilità dei negozi locali, che si affidano a loro per la consegna delle merci acquistate online. Poiché sia il ritiro che il recapito avvengono a livello locale senza necessità di trasporti a lunga distanza, i corrieri di piccole dimensioni possono anche ricorrere più facilmente a soluzioni di trasporto sostenibili, come biciclette o veicoli elettrici.

Evoluzione dei volumi dei pacchi standard e dei servizi espresso e di corriere 2017-2021, in milioni di invii



Gli invii nazionali rappresentano il principale segmento del mercato CEP in termini sia di volumi sia di cifra d'affari. Nel 2021 questo segmento ha continuato a crescere, anche se in misura nettamente minore: i volumi sono aumentati del 12,1% e la cifra d'affari del 9,6%, il che equivale approssimativamente alla media pluriennale.

Negli ultimi anni, diversi studi evidenziano una crescita meno pronunciata del mercato CEP in Svizzera rispetto a quella di altri mercati europei. Nel frattempo i dati più recenti pubblicati dall'ERGP lasciano intravedere un maggior dinamismo in Svizzera, con una crescita media dei fatturati nel periodo 2016-2020 che si attesta al 6,6% in Europa contro il 10,8% del nostro Paese negli ultimi cinque anni.

Nonostante la differenza sia meno marcata, questa conclusione vale anche per l'andamento dei volumi (10,9% nella media europea rispetto al 14,4% in Svizzera). Considerando il numero di invii CEP per abitante come criterio di misura, la Svizzera, con 38 invii a testa, sembra posizionarsi nettamente al di sopra della media europea (24 nel 2020). Dei 29 Paesi inclusi nello studio ERGP del 2020, la Svizzera si colloca al secondo posto dopo la Germania (52) nella classifica dei Paesi europei con il maggior numero di invii CEP pro capite. Tutto lascia concludere dunque che la Svizzera sia diventata, a seguito della pandemia da coronavirus, uno dei Paesi europei a maggiore diffusione del commercio online.

Quote di mercato ancora sostanzialmente stabili

In termini di cifra d'affari, la Posta Svizzera SA è il principale operatore nel segmento CEP, con una quota di mercato del 56% (-2% rispetto all'anno precedente). La Posta deve il suo primato principalmente alla forza e alla stabilità della sua posizione sul mercato CEP nazionale, che controlla per il 78% (stessa percentuale del 2020). Nel traffico internazionale, sono invece gli operatori privati a detenere congiuntamente la quota di mercato più grande. Essi controllano infatti il 71% del mercato d'importazione e addirittura l'86% del mercato d'esportazione. La Posta Svizzera SA, DHL Express, UPS e DPD restano i principali operatori del mercato CEP.

Mercato della posta-lettere

Il mercato della posta-lettere comprende la spedizione di corrispondenza e gli invii di beni fino a 2 kg in formato lettera, di spessore non superiore a 2 cm.

Nel 2021 la cifra d'affari totale del mercato della posta-lettere ammonta a 1,5 miliardi di franchi, con un volume di 1,9 miliardi di invii. Rispetto all'anno precedente, la cifra

25 Ralf Wölfle, Uwe Leimstoll, Commerce Report Schweiz 2021 - Fokus: Epochenwechsel im Vertrieb an Konsumenten, pag. 26 (in tedesco).

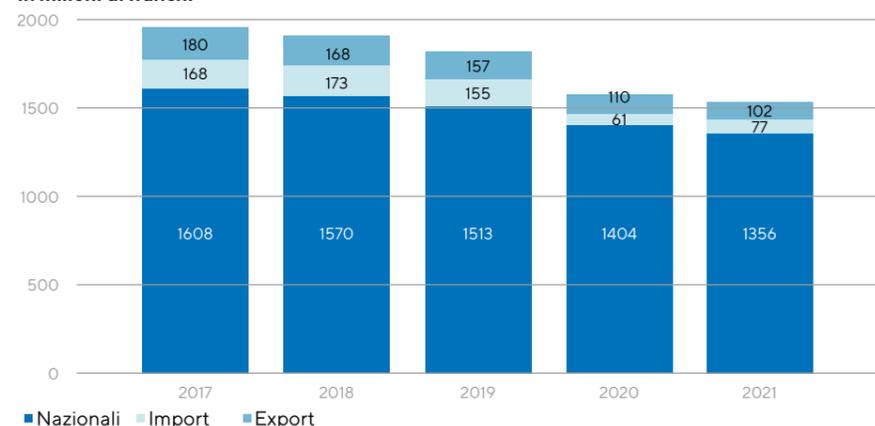
26 Sonja Thiele, Erfolgsfaktoren für lokale Online-Marktplätze, studio sintetico a cura del WIK, dicembre 2021, pag. 10 (in tedesco).

d'affari della posta-lettere registra una contrazione del -2,6%, di gran lunga inferiore alla media registrata nel corso dei cinque anni precedenti (-5,9%). Anche i volumi hanno segnato una diminuzione meno marcata, in misura del 2,2%.

A motivazione del minor calo, la Posta ha spiegato che la pandemia da coronavirus e i lockdown che si sono susseguiti nel 2020 hanno comportato l'instaurarsi, nel 2021, di straordinari effetti di recupero, che nell'anno in esame si sono tradotti in una contrazione inferiore alla media.

Il volume della posta-lettere è calato, da un lato, in seguito al boom della digitalizzazione che, innescato dalla pandemia, ha accelerato il passaggio dalla spedizione fisica a quella digitale, e dall'altro per effetto dei diversi canali di comunicazione elettronici per mittente e destinatario (e-substitution), che da anni ormai si ripercuotono negativamente sul numero di lettere spedite. Sul fronte delle PMI e dei soggetti che spediscono grandi volumi, la continua avanzata della digitalizzazione nei processi aziendali (ad es. con il maggiore uso di algoritmi e intelligenza artificiale) acquisterà un ruolo ancora più centrale. I pacchi di piccole dimensioni in formato lettera non sono riusciti a compensare il calo della corrispondenza cartacea nel campo della comunicazione, una tendenza destinata a continuare anche in futuro.

Evoluzione della cifra d'affari della posta-lettere nazionale e internazionale 2017-2021, in milioni di franchi



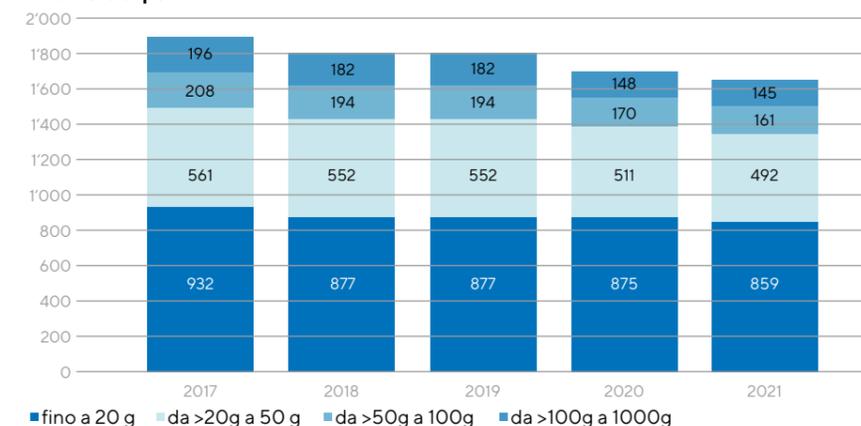
Mentre i dati del 2020 avevano evidenziato un sensibile calo degli invii internazionali della posta-lettere, dovuto anche a una diversa segmentazione degli invii, nel 2021 è subentrata una certa stabilizzazione e persino una marcata crescita della cifra d'affari sul fronte delle lettere importate e dei volumi di lettere esportate. Con una contrazione del fatturato del 3,5%, le lettere nazionali hanno subito una diminuzione di gran lunga inferiore a quella dell'anno precedente (-8,7%).

Lettere leggere ancora molto richieste a livello nazionale

Sul mercato della posta-lettere, le lettere nazionali rappresentano di gran lunga il segmento maggiore. L'analisi seguente considera unicamente gli invii della posta-lettere del servizio universale fino a 1 kg di peso trasportati dalla Posta.

Nel 2021 la Posta ha trasportato in totale 1,7 miliardi di lettere nazionali indirizzate fino a 1 kg, di cui il 52% pesava meno di 20 g. La più bassa categoria di peso si conferma quindi, a volume, la più importante sul mercato della posta-lettere nazionale, da cui si evince che la corrispondenza tradizionale adibita a scopi di comunicazione e transazione continua a essere, nonostante il persistente processo di sostituzione, un business rilevante sul mercato postale svizzero. Con circa il 9%, la quota di lettere sopra i 100 g (fino a 1 kg) è notevolmente inferiore a quella delle altre categorie di peso.

Ripartizione per categorie di peso delle lettere nazionali indirizzate della Posta dal 2017 al 2021, in numero di pezzi



Mercato della posta-lettere svizzero più solido nel confronto internazionale

Rispetto agli altri Paesi europei, sinora il mercato della posta-lettere svizzero si è dimostrato particolarmente resiliente ai cali di volumi. Tra il 2016 e il 2020 la contrazione della posta-lettere (inclusi giornali e periodici) riportata da tutti i Paesi ERGP si è attestata a un valore medio annuo di -3,8% a livello di fatturato e di -7,2% in termini di volume. In Svizzera le perdite sono state rispettivamente pari a -5,6% e -4,8%. L'ultimo quinquennio ha dunque visto la Svizzera meglio posizionata, sul fronte del calo dei volumi di lettere, rispetto alla media UE.

La cifra d'affari del comparto, tuttavia, ha subito un calo nettamente maggiore, il che potrebbe spiegare il fatto che molti operatori europei hanno sensibilmente aumentato le loro tariffe sulle spedizioni di lettere del servizio interno. In Svizzera, nel 2022 i prezzi delle lettere nazionali sono aumentati per la prima volta dopo anni, cosa che presumibilmente si ripercuoterà sulla cifra d'affari di quest'anno.

Lettere per abitante: la Svizzera si conferma ai vertici

Nel 2021 il numero di lettere spedite per abitante in Svizzera si è attestato a 220 unità. Aggiungendo i giornali e i periodici, si arriva a 309 unità, mentre secondo lo studio ERGP la media europea non va oltre le 90 unità, ossia meno di un terzo degli invii registrati nel nostro Paese. Malgrado la costante contrazione del mercato negli ultimi anni, la Svizzera resta la nazione con il numero più elevato di lettere per abitante.

Movimenti nelle quote di mercato

Con una quota di mercato totale (cifra d'affari) del 95,8%, la Posta Svizzera SA si conferma leader incontrastato del mercato della posta-lettere, davanti a Quickmail SA. Nel 2021 la quota di mercato nazionale della Posta è rimasta invariata rispetto all'anno precedente (96,4%).

Mentre il mercato europeo della posta-lettere è stato totalmente liberalizzato, in Svizzera permane un monopolio sulle lettere fino a 50 g. Tenuto conto di questo monopolio, circa il 24% del volume e il 32% della cifra d'affari del mercato nazionale della posta-lettere fino a 2 kg risulta aperto alla concorrenza. Gli operatori privati sono però riusciti ad accaparrarsi finora solo una piccola quota di questo mercato, anche se in crescita anno dopo anno.

Europa: il mercato della posta-lettere resta dominato dai vecchi operatori pubblici

In tutti i Paesi europei, sul mercato della posta-lettere si osserva un dominio degli operatori postali storici, che riescono a difendere con successo la propria importante

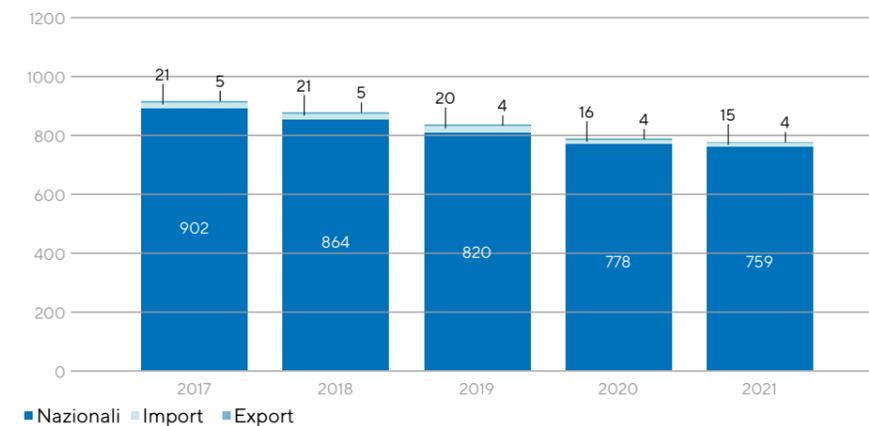
quota di mercato. Dei 19 Paesi che hanno fornito dei dati all'ERGP nel 2020, soltanto tre segnalano quote di mercato dell'operatore storico inferiori all'80% (compresi giornali e periodici).

Giornali e periodici

Il segmento dei giornali e dei periodici comprende il recapito di pubblicazioni in abbonamento, ovvero quotidiani e settimanali a diffusione locale, regionale o interregionale, e riviste di divulgazione o specialistiche. Il recapito di queste pubblicazioni può avvenire il mattino presto, con «recapito mattutino», oppure nel corso della giornata, la maggior parte delle volte insieme ad altri invii, nel «giro di recapito ordinario».

Nel 2021, la cifra d'affari totale del settore dei giornali e dei periodici ammonta a 337 milioni di franchi, in contrazione del -1,1% rispetto all'anno precedente. Per quanto concerne i volumi degli invii, essi si attestano a 779 milioni di unità, con una riduzione pari al 2,6%. Anche in questo caso, a perdere i maggiori volumi sono stati gli invii internazionali, con un calo dell'8% sul fronte delle importazioni e del 10% su quello delle esportazioni. È interessante notare come, dal 2017, la contrazione dei volumi di invii di giornali e periodici si mantenga su ordini di grandezza simili a quelli del mercato della posta-lettere, con percentuali rispettivamente pari a -16 e -18%. La riduzione significativa a quantità e a valore è dovuta al fatto che il pubblico di lettori si rivolge sempre più ai canali di informazione digitali.

Evoluzione del volume di giornali e periodici 2017-2021, in milioni di unità



Gli operatori leader di questo segmento sono la Posta Svizzera SA e Presto, società del gruppo Posta che propone servizi di recapito mattutino.

Relazioni internazionali

Dalla metà del 2021 PostCom è esclusa dalle attività dell'ERGP, dal momento che la Svizzera e l'UE non sono riuscite a trovare un accordo sul futuro assetto della convenzione quadro. Fino al 2021, tuttavia, i dati trasmessi da PostCom sono stati considerati in vari studi sui servizi postali in Europa, disponibili sul seguente sito: https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en.

PostCom è rappresentata anche nel Comitato europeo di normazione (CEN) incaricato di definire le norme europee in materia di servizi postali. Ha inoltre aderito all'Asso-

ciazione svizzera di normalizzazione (SNV), che in Svizzera svolge un ruolo di coordinamento nel campo delle norme nazionali e internazionali.

Procedure e denunce rette dal diritto in materia di vigilanza

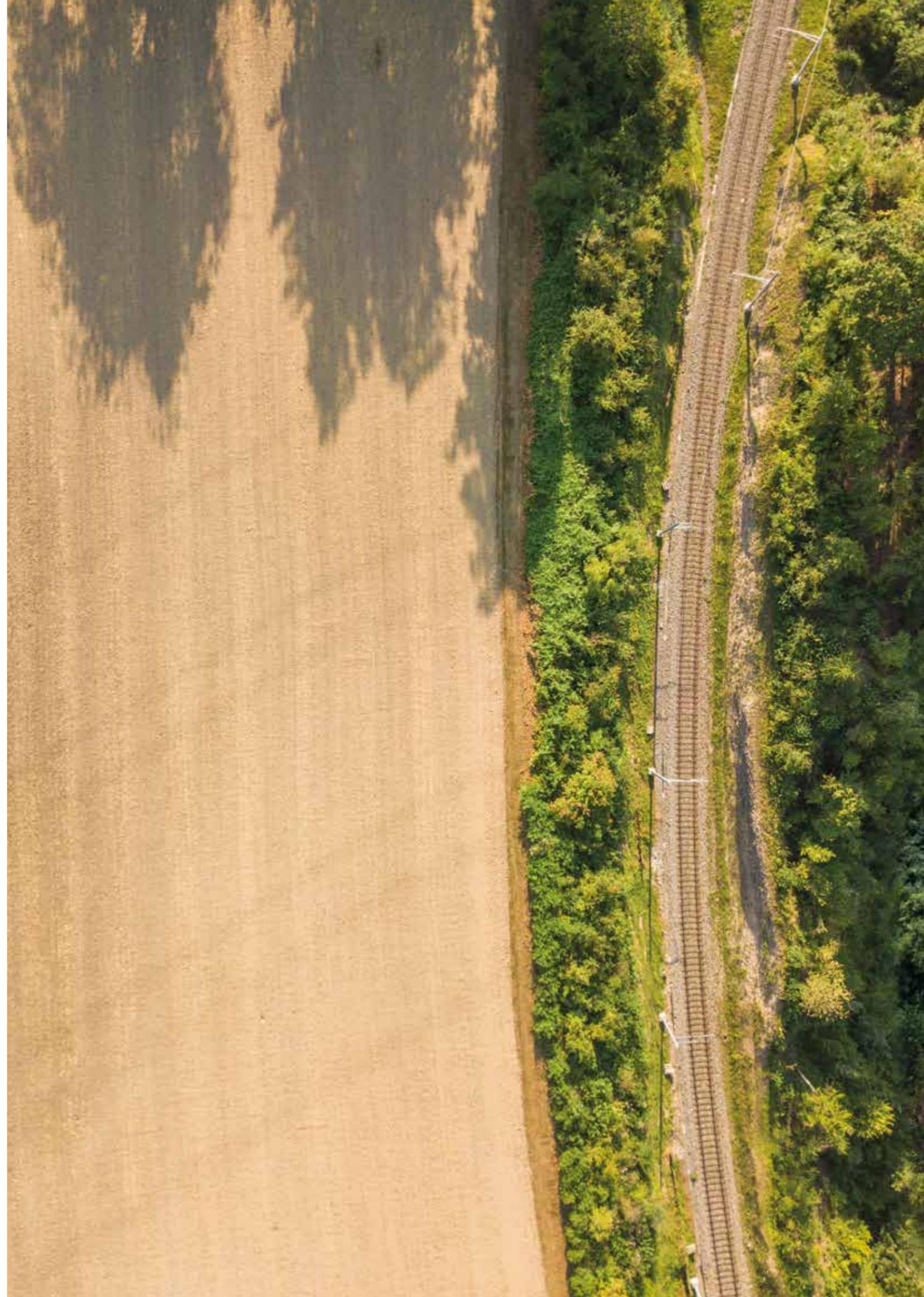
Disbrigo di denunce rette dal diritto in materia di vigilanza

Il Segretariato specializzato di PostCom riceve costantemente lamentele e reclami concernenti il servizio universale postale tramite le cosiddette «lettere dei cittadini». A questi scritti si aggiungono anche richieste varie o contestazioni che esulano dalla competenza di PostCom. Nell'anno in esame il numero di lettere si è mantenuto nel medesimo ordine di grandezza degli anni precedenti.

I contenuti riguardavano tra l'altro errori di recapito, invii persi o recapitati in ritardo o contestazioni relative agli uffici postali. Pur non potendoli considerare rappresentativi, dato il numero esiguo, a volte si possono comunque individuare alcuni temi cardine.

Mentre l'anno scorso sono stati gli effetti della pandemia da coronavirus sul servizio postale a dominare la scena, nell'anno in esame è sorprendente come manchino praticamente del tutto i reclami riconducibili alle misure ancora in essere da questo punto di vista. A scatenare gli animi sono stati invece gli orari di levata delle buche delle lettere, che in molte località sono stati anticipati a partire dal 30 maggio 2021. Nello specifico, i cittadini si sono lamentati del fatto che devono percorrere più strada per trovare alla sera una buca che venga vuotata il giorno stesso. Anche l'argomentazione secondo cui una lettera affrancata come posta A e imbucata a mezzogiorno non venga più recapitata il giorno successivo, se la buca è già stata vuotata al mattino, è stata sollevata più volte. Sono state motivo di lamentele anche le tasse introdotte dalla Posta a gennaio 2022 sulle caselle postali fino ad allora gratuite. Queste e altre misure tariffarie fanno parte di un accordo tra la Posta e la Sorveglianza federale dei prezzi, e non possono essere verificate da PostCom.

In relazione alla chiusura di un ufficio postale, un privato ha presentato all'attenzione di PostCom vari reclami in materia di vigilanza nei confronti della Posta, lamentandosi del fatto che quest'ultima, con la chiusura dell'ufficio postale, avrebbe violato varie disposizioni ai sensi degli articoli 33 e 34 OPO. Dagli accertamenti condotti da PostCom è risultato che le critiche non erano pertinenti. Al mittente è stata inviata una risposta articolata, in cui è stato spiegato quali siano le disposizioni vigenti in materia di chiusura di un ufficio postale e come la Posta le abbia rispettate. Il mittente, non soddisfatto di tale risposta, ha richiesto l'emanazione di una decisione impugnabile in merito ai suoi reclami sulla vigilanza. Con decisione 6/2021 del 6 maggio 2021 PostCom non ha dato seguito a tale richiesta. Un ricorso inoltrato contro questa decisione è attualmente pendente presso il Tribunale amministrativo federale.



Nel 2021 gli altri operatori postali sono stati oggetto di quattro lettere di reclamo (2020: 4).

I reclami vengono esaminati ed evasi. Se necessario, si invita l'operatore postale interessato a prendere posizione. Se dai chiarimenti emerge che sono state violate disposizioni giuridiche di sua competenza, PostCom può avviare una procedura di vigilanza e, se del caso, disporre misure o sanzioni amministrative, cosa non avvenuta nell'anno in esame per il servizio postale universale.

Procedure riguardanti le cassette delle lettere

In caso di controversie relative a cassette delle lettere o impianti di cassette delle lettere, PostCom emana una decisione impugnabile. La procedura è retta dalla legge federale sulla procedura amministrativa (PA, RS 172.021).

Numero di procedure

Nel 2021 sono pervenute circa 50 contestazioni e richieste riguardanti le cassette delle lettere (2020: una ventina). La maggior parte ha potuto essere risolta bonariamente dopo aver esposto la situazione giuridica o riavviato i colloqui tra il richiedente e la Posta. In 17 casi è stata avviata una procedura amministrativa (2020: 2). Si può osservare come la Posta abbia ripreso con maggiore frequenza il proprio compito di verificare che l'ubicazione delle cassette delle lettere sia a norma di legge.

Nel corso dell'anno in esame PostCom ha concluso due procedure con una decisione di merito (2020: 2). In entrambi i casi le domande sono state respinte (2020: 1 rigetto, 1 accoglimento). Quattro procedure sono state stralciate per ritiro della domanda (2020: 0).

Situazione giuridica ai sensi degli articoli 73-76 OPO

Le cassette delle lettere e gli impianti di cassette delle lettere devono soddisfare determinati criteri sanciti dall'ordinanza sulle poste. Devono essere liberamente accessibili e di norma collocati ai confini della proprietà, nei pressi dell'accesso all'abitazione generalmente utilizzato. Nel caso di abitazioni plurifamiliari e di edifici adibiti ad uso commerciale, l'impianto di cassette delle lettere può essere collocato nel perimetro di accesso allo stabile, se è possibile raggiungerlo dalla strada. L'ordinanza sulle poste prevede una serie di eccezioni a tali ubicazioni qualora comportino disagi eccessivi agli abitanti per motivi di salute oppure se, nel caso di immobili considerati beni culturali, l'usuale collocazione della cassetta delle lettere dovesse pregiudicare in misura significativa l'estetica degli stessi. Se la collocazione o la configurazione (dimensioni minime) non è conforme alle disposizioni dell'ordinanza, la Posta può sospendere, dietro preavviso, la distribuzione a domicilio.

Le decisioni vengono pubblicate sulla homepage di PostCom in forma anonimizzata (<https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni/>). Nell'anno in esame PostCom ha emanato due decisioni sull'ubicazione delle cassette delle lettere (decisione 1/2021 del 18 marzo 2021 e decisione 07/2021 del 16 giugno 2021). Nel primo caso si trattava di quattro case unifamiliari di nuova costruzione con un ampio piazzale antistante le quattro proprietà, che tuttavia - a parte l'accesso comune - è separato dalla strada con un muro. In linea con la sua consueta prassi PostCom ha ribadito che le cassette delle lettere di case uni- e bifamiliari non devono essere installate all'ingresso dell'abitazione, bensì al confine di proprietà. Ha invece respinto, perché non conforme all'ordinanza, la proposta della Posta di posizionarle sul muro

dal lato rivolto verso la strada, così da evitare che il personale addetto al recapito entri nel piazzale.

La seconda decisione riguardava l'impianto di cassette delle lettere di un complesso residenziale per anziani in costruzione. La committenza aveva intenzione di installare un impianto privo di scomparti individuali per il deposito dei pacchi, prevedendo al loro posto un numero più esiguo di casellari per pacchi a chiusura elettronica. PostCom è giunta alla conclusione che le disposizioni di cui all'art. 73 cpv. 2 e all'allegato 1 dell'OPO non consentono di fare a meno degli scomparti individuali. Nonostante le nuove tecnologie e le mutate esigenze, non si può derogare da quanto formulato nelle basi giuridiche citate, anche se il recapito negli appositi scomparti non è molto gradito dalla pluralità dei destinatari soprattutto per il rischio di furto. Per cambiare questa prassi occorre una modifica dell'Ordinanza sulle poste.

Procedure riguardanti la distribuzione a domicilio

(cfr. anche spiegazioni al capitolo 1, servizio universale, distribuzione a domicilio)

Per quanto riguarda le controversie tra la Posta e i destinatari di invii postali sulla distribuzione a domicilio, nel 2021 PostCom ha avviato dodici nuove procedure (2020: 0). La maggior parte delle domande proveniva da persone presso le quali il recapito avveniva già con una soluzione alternativa. Cinque procedure sono state nel frattempo stralciate, o perché la Posta ha ripristinato la distribuzione a domicilio per sopraggiunte nuove circostanze o perché è stata trovata una nuova soluzione. Nell'anno in esame PostCom non ha emanato decisioni inerenti alla distribuzione a domicilio (2020: 0). Le nuove disposizioni giuridiche valide da gennaio 2021 per la distribuzione a domicilio richiedono accertamenti approfonditi, affinché PostCom possa sviluppare una prassi coerente in materia.

Prassi decisionale di PostCom nelle procedure di vigilanza nei confronti di fornitori di servizi postali soggetti a obbligo di notifica

Numerosi sono stati i provvedimenti di vigilanza e le sanzioni amministrative emanati da PostCom nel corso dell'anno in esame a seguito delle violazioni, esaminate nell'ambito di procedure amministrative, delle condizioni di lavoro abituali nel settore e degli standard minimi vigenti nel campo dei servizi postali. Si tratta di uno dei punti cardine dell'attività di vigilanza.

Le decisioni sono pubblicate su www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decisioni.

Con decisione 2/2021 del 18 marzo 2021 PostCom ha comminato a un operatore di servizi postali notificato per via semplificata una sanzione amministrativa di CHF 1400.-, intimandogli di introdurre entro il 31 maggio 2021 un sistema retributivo in linea con gli standard minimi ai sensi dell'art. 2 cpv. 2 OSMLP. All'azienda è stato altresì richiesto di versare a tutti i dipendenti, entro al più tardi il 30 settembre 2021, la differenza di salario con effetto retroattivo all'entrata in vigore della OSMLP il 1° gennaio 2019. La decisione in lingua francese (decisione 2/2021 del 18 marzo 2021) è cresciuta in giudicato.

Con decisione del 6 maggio 2021 PostCom ha emesso una disposizione nei confronti di DPD Svizzera SA, dopo che a febbraio 2021 è venuta a conoscenza - tramite segnalazioni e resoconti sui media - del fatto che alcuni subappaltatori della società non sempre rispettano le condizioni di lavoro abituali nel settore. DPD è stata invitata a trasmettere le convenzioni stipulate con i propri subappaltatori ai sensi dell'art. 5 cpv. 3 OPO quale prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore da parte delle suddette imprese. Dopo aver appurato che era stato fatto un rimando troppo generico al CCL di settore, a cui tuttavia i subappaltatori non avevano aderito, PostCom ha esortato DPD ad adeguare le convenzioni ai requisiti dell'art. 5 cpv. 3 OPO entro il 15 settembre 2021. Il 27 gennaio 2022 PostCom ha accertato la corretta attuazione della disposizione, per cui la procedura di vigilanza ha potuto essere chiusa.

Con decisione 8/2021 del 16 giugno 2021 PostCom ha comminato a un operatore di servizi postali con obbligo di notifica ordinario una sanzione amministrativa pari a CHF 34 000.-. Al medesimo, inoltre, è stato imposto di incrementare i salari allineandoli a quanto previsto dalla OSMLP e di versare le differenze tra i salari effettivi e quelli conformi agli standard minimi di PostCom con effetto retroattivo al 1° gennaio 2019. La decisione è cresciuta in giudicato.

Con decisione 9/2021 del 16 giugno 2021 PostCom ha chiesto a un operatore notificato per via ordinaria di fissare, al più tardi entro il 30 settembre 2021, l'orario di lavoro massimo previsto dal contratto in non oltre 44 ore a settimana, conformemente all'art. 2 OSMLP. All'azienda è stata comminata una sanzione di CHF 96 000.- per violazione delle condizioni di lavoro abituali nel settore. La decisione è stata pubblicata sul sito di PostCom, ma non è ancora cresciuta in giudicato.

Con decisione 12/2021 del 27 agosto 2021 PostCom ha intimato alla Posta Svizzera di versare a titolo di pagamento suppletivo CHF 14 444.- di tasse di vigilanza per violazione dell'obbligo di fornire informazioni ai sensi dell'art. 23 cpv. 2 LPO, avendo omesso una serie di dati nel reporting annuale relativo agli anni 2016 - 2020. L'accertamento della violazione di legge è stato reso noto, ai sensi dell'art. 24 cpv. 2 lett. b LPO, mediante pubblicazione della decisione sul sito di PostCom con indicazione dell'operatore sanzionato. La decisione è cresciuta in giudicato.

Con decisione 13/2021 del 27 agosto 2021 PostCom ha imposto a un operatore notificato per via ordinaria di adeguare, entro e non oltre il 31 gennaio 2022, l'orario di lavoro massimo settimanale dei dipendenti in maniera tale da non superare le 44 ore alla settimana, e di assicurare che di notte venga rispettato l'orario di lavoro massimo giornaliero. Per violazione delle condizioni di lavoro, inoltre, ha comminato all'operatore una sanzione pari a CHF 53'000.-. La decisione non è ancora cresciuta in giudicato. Verrà pubblicata sul sito di PostCom prossimamente.

Con decisione 16/2021 del 9 dicembre 2021 PostCom ha comminato a un operatore notificato per via ordinaria una sanzione amministrativa di CHF 6800.- per omessa presentazione del reporting 2020. La decisione è cresciuta in giudicato.

Decisioni di PostCom relative all'accertamento dell'obbligo di notifica ai sensi dell'art. 4 cpv. 1 LPO nel settore del food delivery

Tra i compiti assegnati a PostCom si annoverano la registrazione dei fornitori soggetti a obbligo di notifica ai sensi dell'art. 4 cpv. 1 LPO e la sorveglianza del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore ai sensi dell'art. 4 cpv. 3 lett. b (art. 22 cpv. 2 lett. a e b LPO). Se un operatore contesta l'obbligo di notifica, prima di intraprendere

ulteriori provvedimenti previsti dal diritto in materia di vigilanza PostCom emana una decisione di accertamento dell'obbligo di notifica, impugnabile separatamente.

Con decisione 14/2021 del 7 ottobre 2021 PostCom ha accertato l'obbligo di notifica in capo a eat.ch GmbH e fissato un termine al 1° novembre 2021 per registrarsi nell'apposito database. La decisione non è cresciuta in giudicato ed è pubblicata sul sito di PostCom. Con decisione incidentale del 10 dicembre 2021 il Tribunale amministrativo federale ha ripristinato l'effetto sospensivo del reclamo. La procedura di ricorso è pendente.

Con ricorso del 29 gennaio 2021 dinanzi al Tribunale amministrativo federale Uber Portier ha impugnato la decisione 11/2020 del 10 dicembre 2020 di PostCom concernente l'accertamento dell'obbligo di notifica ai sensi dell'art. 4 cpv. 1 LPO. Con sentenza A-429/2021 del 26 gennaio 2022 il Tribunale amministrativo federale ha accolto il ricorso e annullato la decisione impugnata di PostCom in seguito a violazione delle norme sulla riconsunzione nella decisione in merito a una richiesta di procedimento. La questione è stata rinviata a PostCom ai fini di una nuova decisione. La procedura è pendente.

Procedure penali amministrative

La Commissione federale delle poste PostCom ha il compito, ai sensi dell'art. 22 cpv. 2 lett. k LPO, di perseguire e giudicare le contravvenzioni di cui all'art. 31 cpv. 1 LPO. Punisce pertanto, conformemente alla Lett. a, la violazione dell'obbligo di notifica di cui all'art. 4 cpv. 1 LPO e commina ammende agli operatori che effettuano a proprio nome servizi postali commerciali senza segnalarle tale attività. Ai sensi della Lett. b, inoltre, vengono sanzionati gli operatori che consegnano illecitamente invii postali nell'ambito del servizio riservato della Posta Svizzera di cui all'art. 18 cpv. 1 LPO, violando quindi il diritto esclusivo della Posta di trasportare lettere fino a 50 gr di peso (monopolio).

Nell'anno in esame sono stati emanati 15 decreti penali per violazione dell'obbligo di notifica. L'ammontare delle ammende era compreso tra CHF 200 e CHF 1800. Contro i decreti penali non sono stati presentati ricorsi e le decisioni sono cresciute in giudicato.

Sette procedure penali amministrative per violazione dell'obbligo di notifica sono state archiviate (articoli 2 e 62 DPA): tre in virtù dell'art. 52 CP (opportunità) per lieve entità della colpa e delle conseguenze delle azioni commesse e quattro per insussistenza della fattispecie.

Un caso di sospetta violazione del monopolio è stato archiviato in virtù dell'art. 52 CP (opportunità) per lieve entità della colpa e delle conseguenze delle azioni commesse.

I decreti penali cresciuti in giudicato vengono pubblicati in forma anonimizzata sul sito di PostCom all'indirizzo <https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/decreti-penali/>.

Rapporto dell'ufficio di conciliazione

L'ufficio di conciliazione indipendente offre un supporto efficace a PostCom, direttamente e indirettamente; «direttamente» offrendole la possibilità di concludere una controversia in maniera rapida e bonaria e «indirettamente» sensibilizzando i fornitori di servizi postali e risolvendo gran parte dei conflitti già internamente.

Oggetto delle istanze di conciliazione

Le casistiche si equivalgono di anno in anno: smarrimento o sottrazione di invii postali, invii danneggiati, ritardi di consegna, errori di recapito, errori di rispedizione, resi non autorizzati. Le conciliazioni sono sempre andate a buon fine quando si è trattato di equivoci, ad esempio se le condizioni richieste dal mittente di una determinata spedizione non erano state comunicate in maniera chiara e se i clienti hanno potuto documentare il danno subito.

Gli errori vengono commessi da entrambe le parti. Non si sottolinea mai abbastanza il fatto che i fornitori di servizi postali debbano comunicare in modo chiaro le loro CG e, allo stesso tempo, che i clienti debbano informarsi. Ogni cliente dev'essere in grado di capire il valore della merce, che va indicato correttamente sulle dichiarazioni doganali o sui documenti di trasporto. In caso di smarrimento, infatti, l'operatore risponde soltanto del valore dichiarato. Cercare di risparmiare sui dazi doganali dichiarando il falso può avere grossi svantaggi.

Ogni cliente deve sapere che le banconote non vanno messe nelle buste. Non solo sarà difficilmente in grado di dimostrare il contenuto, ma deve anche sapere che la responsabilità è limitata persino per le raccomandate ed è esclusa nel caso di invii di denaro all'estero. Ogni cliente deve sapere che l'invio di apparecchi o componenti di dispositivi informatici, telefonici o elettronici di intrattenimento all'estero viene effettuato a proprio rischio e pericolo. Allo stesso tempo l'operatore dovrebbe fare presente al cliente che non insorge alcuna responsabilità in capo a esso nel momento in cui legge i rispettivi dati sulla dichiarazione doganale. Ciò avviene soltanto se il cliente si informa in merito alla migliore modalità di spedizione.

Condizioni di responsabilità differenti

I fornitori di servizi postali offrono diversi prodotti, per ciascuno dei quali vigono condizioni di responsabilità differenti. Per le lettere raccomandate, gli invii di pacchi, i contenuti degli invii e le spedizioni in Svizzera e all'estero sono previsti limiti e condizioni di responsabilità nel quadro delle CG. Sugli invii nazionali ed esteri si applicano restrizioni differenti. A seconda della tipologia di invio, una responsabilità da parte dell'operatore presuppone l'erogazione di una prestazione complementare con avviso di ricevimento. I clienti devono saperlo chiaramente, cosa che non sempre accade.

Rischi di responsabilità sui pacchi depositati

I pacchi che superano le dimensioni della cassetta delle lettere o dell'apposito scomparto di deposito possono essere consegnati a un vicino di casa, a meno che non vi siano disposizioni contrarie. Consegnare, tuttavia, non significa deporre. Se un pacco viene semplicemente lasciato sulla porta di casa perché il cancello era aperto o è stato aperto da qualcuno con il telecomando, l'operatore risponde di un eventuale smarrimento. Se il destinatario ha consentito di depositare il pacco in un determinato luogo, ad esempio nel sottoscala, si estingue ogni responsabilità dell'operatore sia in caso di perdita che di eventuale danneggiamento a partire dal momento in cui l'invio è stato consegnato al punto di deposito concordato.

Responsabilità in caso di recapiti senza contatto

Durante la pandemia era consentito il recapito senza contatto, ossia senza la firma del destinatario (articolo 7b dell'ordinanza sui provvedimenti per combattere il coronavirus (COVID-19) (ordinanza 2 COVID 19; RS 818.101.24). In quei casi vi era un particolare sistema di produzione delle prove in caso di sparizione di un pacco. Il destinatario segnalava lo smarrimento. Il personale addetto al recapito, tuttavia, poteva

documentare l'avvenuto recapito mediante una scansione. Se il destinatario poteva dimostrare che al momento del recapito non era in casa, l'operatore era tenuto a risarcire il danno.

È importante sapere che, oltre al destinatario, tutte le persone presenti al domicilio privato o professionale sono autorizzate a ritirare un invio. In caso di assenza del destinatario e di altre persone autorizzate al ritiro, gli invii possono anche essere consegnati a un vicino di casa, laddove «consegnare» va inteso nel vero senso della parola. Anche in questo caso rimane salva un'eventuale istruzione contraria da parte del mittente o del destinatario.

Prova del danno concreto

Se sono soddisfatti i presupposti per una responsabilità, l'operatore è tenuto a risarcire il danno. Il risarcimento è pari al danno comprovato, ossia al massimo al prezzo d'acquisto del contenuto dell'invio o al valore specificato sui documenti doganali. In assenza di dolo o colpa grave dell'operatore, si applicano inoltre gli importi massimi di responsabilità indicati nelle CG. In ogni caso il danno dev'essere causato da un comportamento errato dell'operatore. Nelle CG, inoltre, si esclude ogni responsabilità per i cosiddetti danni conseguenti, ad esempio per il tempo perso dal cliente o per il mancato guadagno.

Nei casi in cui l'operatore respinge ogni responsabilità sulla spedizione di merci deperibili, spesso i clienti si lamentano per l'effettiva tempistica di consegna dell'invio. Non sono a conoscenza né del fatto che la responsabilità per le merci deperibili è in parte esclusa o limitata nelle CG né che per la spedizione standard i tempi di consegna sono soltanto quelli convenzionali.

Assenza dell'indirizzo sulle cassette delle lettere

L'assenza dell'indirizzo sulle cassette delle lettere causa continuamente spiacevoli rispéditioni al mittente. I resi possono comportare interessi di mora o persino esecuzioni. Ai clienti va pertanto raccomandato di specificare correttamente l'indirizzo sulle loro cassette delle lettere.

Retrospettiva

La parte preponderante del lavoro è rappresentata da richieste telefoniche o via e-mail. Nel 2021 sono state evase complessivamente circa 2450 richieste (lettere, e-mail e telefonate).

In questa statistica non sono compresi i reclami e le richieste che esulano dalla sfera di competenza dell'ufficio di conciliazione, che vengono verificati per sommi capi e trasmessi agli organi competenti.

Nell'esercizio 2021 il numero di pratiche in cui si sono dovuti coinvolgere gli operatori è leggermente diminuito rispetto all'anno scorso. Una controversia è ancora pendente, mentre 83 pratiche sono state chiuse o concluse con esito positivo. Per quanto a conoscenza della responsabile dell'ufficio di conciliazione, in nessun caso è stata avviata una procedura giudiziaria.

Statistica

A. Domande nell'anno in esame			
Comunicazioni inoltrate per telefono o posta elettronica dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021 Totale circa			2450
B. Casi nell'anno in esame			
Totale dei casi aperti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021			84
C. Motivi di reclamo e richieste negli 84 casi			
Un caso può includere più di un motivo e più di una richiesta, ad esempio perdita o ritardo e risarcimento.			
Perdita di un invio	23	Danno conseguente	10
Ritardo	6	Recapito negato	11
Indennizzo	46	Altri motivi	22
D. Lingue negli 84 casi			
Tedesco	67		
Francese	17		
Italiano	0		
E. Esito della procedura negli 84 casi			
Confronto	31	Ritiro poiché il problema si è risolto o per mancanza di prospettive di successo	22
Ammissione	30	Nessun confronto / pendente	1

A proposito di PostCom

PostCom è un'autorità indipendente che ha per missione la sorveglianza del mercato postale svizzero, la vigilanza sulla qualità del servizio postale universale e l'impegno a favore di uno sviluppo sostenibile del mercato postale. PostCom adempie ai mandati ad essa affidati in conformità con quanto sancito dalla legislazione postale. Nell'ambito delle procedure, verifica ciascun caso individualmente nonché secondo il proprio mandato legale e sulla base della prassi da essa sviluppata. PostCom, inoltre, informa la popolazione in merito all'attività svolta e propone al Consiglio federale misure concrete per l'adempimento dei propri mandati. Dal punto di vista amministrativo è subordinata al DATEC.



PostCom (in alto da sinistra): Anne Seydoux-Christe, Georges Champoud, Robert Göx, Clemens Poltera, (e in basso da sinistra) Micol Morganti Perucchi, Valérie Défago, Patrick Salamin e Michel Noguét (responsabile del segretariato specializzato).

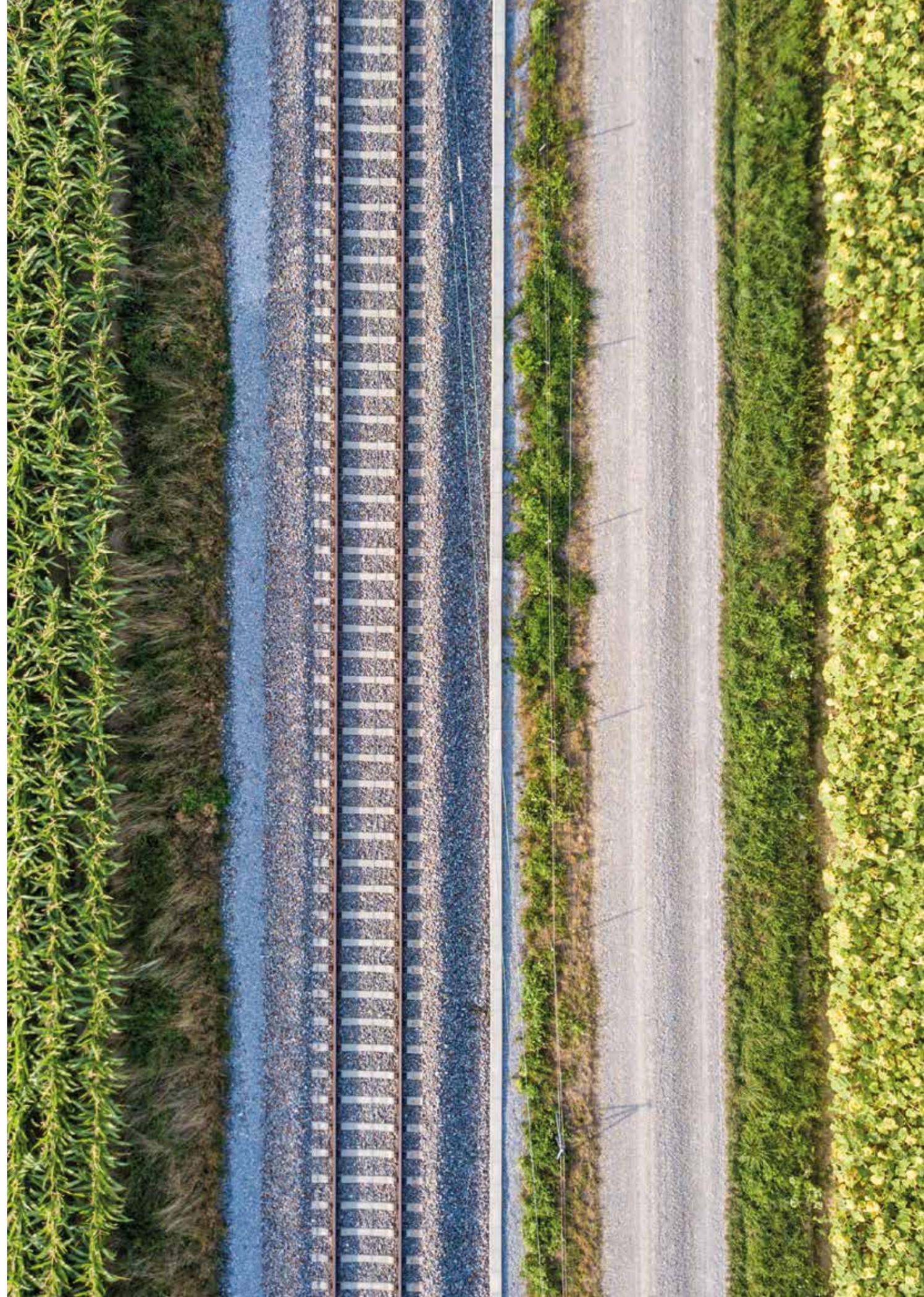
PostCom è composta dai seguenti sette membri nominati dal Consiglio federale:

Anne Seydoux-Christe, lic. in diritto (presidente), è stata membro del Consiglio comunale di Delémont e del Gran Consiglio giurassiano prima di rappresentare il Cantone Giura come consigliera agli Stati tra il 2007 e il 2019. Laureata in legge, ha presieduto la Commissione della gestione e la Commissione degli affari giuridici del Consiglio degli Stati ed è stata membro di altre commissioni.

Georges Champoud (vicepresidente) possiede una vasta esperienza professionale, da impiegato postale fino a quadro in seno alla Posta Svizzera, dove è stato Capo dello stato maggiore della direzione del gruppo, a Berna. Negli ultimi anni è stato CEO del fornitore privato di servizi postali DPD.

Valérie Défago, dottoressa in giurisprudenza (membro), è professore ordinario e docente titolare della cattedra per il diritto amministrativo presso l'Università di Neuchâtel, dove insegna diritto amministrativo e diritto dello sviluppo territoriale. Patente di avvocato nel 1998, laurea in giurisprudenza nel 2005 all'università di Ginevra, ha lavorato come avvocato dal 2005 al 2015.

Robert F. Göx, Dr.rer.pol. (membro), è professore ordinario con cattedra in Managerial Accounting presso l'Università di Zurigo. In precedenza, è stato professore di Accounting & Controlling presso l'Università di Friburgo, dove tra le altre funzioni



ha ricoperto quella di Vicepresidente del Consiglio. È inoltre attivo in diverse commissioni tecniche internazionali e opera in quanto esperto.

Micol Morganti Perucchi, Lic. iur. (membro) è avvocato e notaio e lavora presso uno studio legale e notarile a Lugano. Uno dei suoi ambiti di specializzazione nel quadro dell'amministrazione della giustizia è il diritto amministrativo. In precedenza ha ricoperto la carica di vice-cancelliera presso il Tribunale cantonale amministrativo del Cantone Ticino.

Clemens Poltera (membro) è perito contabile ed esperto specializzato in finanza e controlling.

Patrick Salamin, lic. Sciences Politiques, Ginevra e lic. oec. HSG, San Gallo (membro), ha lavorato per la Posta Svizzera dal 2003 al luglio 2013. Dal 2007 al luglio 2013 è stato membro della direzione del gruppo e responsabile della divisione Rete postale e vendita. Oggi è attivo come consulente aziendale e consigliere di amministrazione.

PostCom dispone di una propria segreteria, diretta da Michel Noguét, Dr. es sc. écon., che si occupa dei settori diritto, economia, amministrazione e comunicazione.

Fa parte di PostCom l'ufficio di conciliazione indipendente (cfr. capitolo precedente), diretto dalla dott.ssa Marianne Sonder.

Mandato e attività

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

PostCom svolge in particolare i seguenti compiti:

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

Differenze rispetto ad altre autorità di vigilanza

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

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

In questo contesto il Consiglio federale adempie alla sua funzione di proprietario nei confronti della Posta. Il Dipartimento dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC), quale dipartimento competente, e l'Amministrazione federale delle finanze si suddividono i compiti per la preparazione e il coordinamento dei dossier all'attenzione del Consiglio federale ed esercitano per conto di quest'ultimo i diritti di azionista nei confronti della Posta. Questo cosiddetto modello duale trova applicazione in particolare per le unità rese autonome, come la Posta, che offrono prestazioni sul mercato e/o a carattere monopolistico e, nel contempo, rivestono grande importanza per il bilancio della Confederazione.

L'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) elabora le questioni di politica postale per conto del DATEC. Prepara le decisioni del Consiglio federale riguardanti i prezzi nel settore protetto dal monopolio e le riduzioni dei prezzi per il trasporto nell'ambito del sostegno indiretto alla stampa. Inoltre si occupa di diversi compiti disciplinati dalla legge sulle poste: assume per esempio la vigilanza sul servizio universale per il traffico dei pagamenti, valuta le richieste per il sostegno indiretto alla stampa e coordina la rappresentanza degli interessi svizzeri presso organismi 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 ed emana raccomandazioni. La sorveglianza giuridico-finanziaria su PostFinance SA è invece affidata all'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA).

Controllo federale delle finanze: verifica trasversale concernente la vigilanza sul servizio universale

Quale organo superiore di vigilanza finanziaria della Confederazione, il Controllo federale delle finanze (CFF) ha effettuato tra luglio e novembre 2020 – in collaborazione con l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM), la Commissione federale delle comunicazioni (ComCom) e PostCom – una verifica trasversale della vigilanza sul servizio universale con prestazioni postali e di telecomunicazione. All'esito di tale verifica il CFF ha redatto il suo rapporto provvisorio e ha dato l'opportunità alle autorità coinvolte di esprimere un loro parere. Dal rapporto finale pubblicato il 16 maggio 2022 non emergono lacune sostanziali nell'attività di vigilanza.

Il CFF individua invece alcune sovrapposizioni tra le attività dell'UFCOM e di PostCom dovute alla separazione della vigilanza sul servizio universale con servizi postali, da un lato, e prestazioni del traffico di pagamenti, dall'altro.

Il CFF ha segnalato inoltre una necessità di intervento per quanto concerne il reporting dei fornitori di servizi postali. Per l'esercizio delle proprie attività di vigilanza, PostCom deve poter ricevere informazioni da parte delle aziende sorvegliate. La legge non le consente, in qualità di regolatore, di verificare tali informazioni in loco in funzione dei rischi.

Il CFF ha pertanto raccomandato alla SG-DATEC di rafforzare la vigilanza del regolatore da questo punto di vista, attribuendogli un diritto di consultazione presso le società sorvegliate. La SG-DATEC ha tuttavia precisato che la modifica delle basi giuridiche consigliata non rientra nella propria competenza, bensì in quella del legislatore. Come illustrato al capitolo seguente, da parte sua PostCom vorrebbe che, qualora sospetti che un operatore soggetto a obbligo di notifica abbia fornito dati incompleti o errati, possa obbligarlo a esibire una conferma da parte di un ufficio di revisione. Ulteriori norme sulla contabilità interna non sarebbero invece necessarie.

Nella sua verifica comparativa il CFF ha mantenuto l'attenzione sul tema dei possibili finanziamenti trasversali occulti. I fornitori di servizi postali e di telecomunicazione erogano prestazioni sia nell'ambito del servizio universale che sui mercati liberi. Questa costellazione celerebbe in sé il rischio di finanziamenti trasversali occulti. Per incrementare la trasparenza finanziaria della Posta e ridurre il suddetto rischio, il CFF ha raccomandato alla Segreteria generale del Dipartimento dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle telecomunicazioni DATEC (SG-DATEC) di sostituire il calcolo dei costi netti del servizio universale e della prova circa il rispetto del divieto di finanziamento trasversale con un conto settoriale.

Nel suo parere, anch'esso confluito nel rapporto finale, PostCom ha condiviso le linee generali del CFF, pur sollevando alcune riserve circa l'introduzione di un conto settoriale. Secondo PostCom, un controllo più rigoroso del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale può avvenire soltanto con un adeguamento diretto degli strumenti adibiti espressamente a tale funzione. Tali modifiche andrebbero tuttavia apportate solo dopo un'attenta analisi delle varie metodologie esistenti.

Il rapporto completo può essere visionato sul sito del CFF (<https://www.efk.admin.ch/it/>).

Proposte prioritarie per la modifica della Legge sulle poste e dell'Ordinanza sulle poste

Nel corso di diverse riunioni nel 2020 e 2021, la PostCom ha discusso su quali modifiche del diritto postale (PG e VPG) considera urgenti nella sua prassi normativa.

Trasformazione della rete di uffici postali

Se nel 2013 si contavano 1662 uffici postali e 569 agenzie, a fine 2021 la situazione era di 805 uffici postali e 1251 agenzie. Anche le località con servizio a domicilio sono aumentate negli ultimi anni. Nel 2021 erano in tutto 447 855 le economie domestiche (su un totale di 4 438 657) con servizio a domicilio.

Secondo la valutazione di PostCom, per tenere conto della crescente importanza di «modelli alternativi» all'ufficio postale occorre lavorare su tre punti:

- a) **Scelta del partner d'agenzia:** ad oggi la scelta del partner d'agenzia è troppo poco trasparente. L'applicazione della legge federale sugli acquisti pubblici (LAPub) non è ottimale ai fini dell'assegnazione dei mandati d'agenzia: spesso vi è un solo partner possibile in loco, per cui non ha senso indire un concorso pubblico. La scelta, inoltre, deve tenere conto di criteri che non sono previsti nella LAPub (ad esempio il diritto delle autorità comunali a essere consultate nella scelta del partner d'agenzia). Lunghe e complesse controversie giudiziarie nell'ambito della procedura di aggiudicazione possono eventualmente ritardare la trasformazione di uffici postali in agenzie. Occorre pertanto integrare la legge sulle poste con una disposizione speciale sull'assegnazione dei mandati d'agenzia che consenta di inserire nell'ordinanza sulle poste, ai fini della trasparenza della procedura di aggiudicazione, un elenco di criteri per la scelta del partner d'agenzia. Va inoltre garantito che l'assegnazione del mandato d'agenzia da parte della Posta avvenga senza discriminazioni.
- b) **Sistema di controllo qualità per le agenzie postali:** a garanzia della qualità delle agenzie, la Posta è tenuta – salvaguardando la propria autonomia – a introdurre un sistema di controllo qualità. Oltre ai criteri qualitativi relativi all'offerta di servizi, anche l'assenza di barriere per le persone con mobilità ridotta rientra in particolare tra le prescrizioni previste in tal senso per le agenzie. Nell'ordinanza sulle poste, inoltre, è previsto che l'attuazione di tale sistema di controllo sia verificata a cadenza periodica.
- c) A seguito di una sentenza del Tribunale amministrativo federale dell'8 giugno 2015 (A-173/2015) le modifiche al servizio a domicilio sono a esclusiva discrezione della Posta, non essendovi prescrizioni in merito nell'ordinanza sulle poste. L'articolo 34 capoversi 1 e 3 dell'ordinanza sulle poste va adeguato in maniera tale che la Posta sia tenuta a instaurare un dialogo con le autorità dei Comuni interessati anche in caso di modifiche al servizio a domicilio e che le medesime possano parimenti rivolgersi a PostCom in caso di cancellazione o limitazione del servizio a domicilio, nonché di chiusura o spostamento di uffici postali o agenzie.



Rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore da parte dei subappaltatori

Secondo il diritto vigente i fornitori registrati devono presentare ogni anno a PostCom un elenco dei loro subappaltatori, tra cui vanno evidenziati quelli che realizzano più del 50% della loro cifra d'affari sul mercato postale (attività postale significativa). L'art. 5 cpv. 3 OPO prevede l'obbligo per i fornitori di convenire per iscritto con tali subappaltatori che le condizioni di lavoro abituali nel settore vengono rispettate.

I subappaltatori stessi non sono soggetti all'obbligo di notifica, per cui PostCom non li può sorvegliare né controllare che rispettino dette condizioni. Ai sensi del diritto vigente, nei confronti dei subappaltatori PostCom non può disporre misure di vigilanza in caso di violazione delle condizioni di lavoro abituali nel settore.

La PostCom propone de lege ferenda il seguente sistema di controllo:

- a) Come attualmente, ogni anno i fornitori devono notificare i loro subappaltatori a PostCom. I subappaltatori non saranno dunque assoggettati all'obbligo di notifica.
- b) Nei confronti di PostCom i subappaltatori dovranno tuttavia essere tenuti a fornire informazioni.
- c) L'obbligo del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore dovrà continuare a essere limitato ai subappaltatori che realizzano più del 50 per cento della loro cifra d'affari con l'erogazione di servizi postali. In questo modo si vuole evitare che la vigilanza di PostCom venga estesa a settori che esulano dal mercato postale.
- d) Nei confronti dei subappaltatori PostCom potrà disporre provvedimenti ai sensi dell'art. 24 segg. LPO, qualora essi non rispettino le condizioni di lavoro abituali nel settore.
- e) Dovrà essere sancita una responsabilità dei fornitori per il rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore da parte dei subappaltatori con attività postale significativa da essi incaricati. Per definire un sistema di responsabilità, PostCom ha elaborato la seguente proposta:
 - Il fornitore dovrà continuare a convenire per iscritto con i subappaltatori incaricati il rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore.
 - Tale rispetto, inoltre, dovrà essere dimostrato in maniera credibile dai subappaltatori mediante opportuni documenti e giustificativi.

Qualora uno di questi obblighi di diligenza (o entrambi) non venga osservato dal fornitore, PostCom potrà comminargli una sanzione per violazione dell'obbligo di diligenza, a prescindere dal fatto che, nel caso di specie, vi sia stata o meno un'effettiva violazione delle condizioni di lavoro abituali nel settore. Il fornitore risponderà altresì in solido (ma in via sussidiaria) con il subappaltatore di eventuali violazioni delle condizioni di lavoro abituali nel settore, limitatamente alla compensazione successiva delle rivendicazioni civili sollevate dai lavoratori interessati. Il fornitore risponde soltanto se in precedenza non è stato possibile o se non sarà possibile rivaleersi sul subappaltatore (ad es. perché non esiste più). Il fornitore in grado di provare di aver adoperato la necessaria diligenza per garantire il rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore da parte del subappaltatore incaricato può, con tale prova, essere sollevato dalla responsabilità di eventuali mancanze del subappaltatore.

Competenze di controllo nei confronti delle aziende con obbligo di notifica

Chiunque sottostà alla legge sulle poste deve fornire a PostCom e al segretariato specializzato le informazioni di cui necessitano per adempiere i loro compiti (art. 23 cpv. 1 e 2 LPO). In particolare, i fornitori devono presentare ogni anno le indicazioni relative alla cifra d'affari realizzata con i servizi postali e al volume di invii (art. 59 cpv. 2 lett. a OPO). PostCom dev'essere autorizzata, qualora sospetti che un operatore

soggetto a obbligo di notifica abbia fornito dati incompleti o errati, a obbligarlo a esibire una conferma da parte di un ufficio di revisione. Ulteriori norme sulla contabilità interna non sono invece necessarie.

Diritto di ricorso di PostCom

Nei procedimenti dinanzi al Tribunale amministrativo federale le istanze dell'Amministrazione federale di grado inferiore non hanno sostanzialmente la possibilità di impugnare la decisione del Tribunale amministrativo federale dinanzi al Tribunale federale. La legge sul Tribunale federale prevede comunque un diritto di ricorso dei dipartimenti federali e delle loro unità amministrative subordinate affinché, per imporre l'applicazione del diritto federale nel loro ambito di competenza, possano rinviare una decisione di istanze inferiori al Tribunale federale. Nel campo di applicazione della legislazione postale, tale diritto di ricorso spetta al DATEC. PostCom, quale autorità di regolazione postale indipendente, non è tuttavia autorizzata a presentare autonomamente ricorso al Tribunale federale, il che rappresenta uno svantaggio laddove si decidano questioni di rilievo relative alla competenza di PostCom o questioni di principio sull'applicazione del diritto postale.

In alcune leggi speciali, oltre al diritto di ricorso dei dipartimenti è previsto un diritto di ricorso per unità amministrative particolari, ad esempio per autorità di vigilanza o commissioni federali (ad es. FINMA o CFCG; è in fase di preparazione una regolamentazione analoga per la ELCOM). Anche a PostCom va riconosciuto, come per queste autorità di vigilanza, un diritto di ricorso diretto ai sensi dell'art. 89 cpv. 2 lett. d LTF.

Prospettive

Crisi e guerre si susseguono in tutto il mondo. Lockdown di intere città ancora alle prese con la pandemia, come Shanghai questa primavera, mettono a dura prova tutta la catena logistica e colpiscono in profondità l'odierna economia del «just in time». Le guerre infliggono dolori immensi alle popolazioni colpite. Le sanzioni imposte da ambo le parti a causa di questi conflitti armati sono anch'esse motivo di disturbo delle catene distributive. A ciò si aggiungono gli impatti del cambiamento climatico, che nei prossimi decenni modificheranno radicalmente – peggiorandole – le condizioni di vita di centinaia di milioni di persone.

Il settore postale riveste, con la sua resilienza, un ruolo fondamentale

Dinanzi a questo scenario evidentemente più cupo, l'importanza di servizi affidabili e di qualità nel settore postale crescerà ulteriormente. Le esperienze maturate negli anni della pandemia e in seguito ad altri eventi mettono in luce quanto sia fondamentale assicurare l'efficienza e il funzionamento delle infrastrutture postali anche in vista di futuri momenti di crisi. Interruzioni e perturbazioni hanno un impatto immediato sull'approvvigionamento dell'economia e della popolazione. Il ruolo degli operatori postali e logistici è quanto mai importante per il buon funzionamento dei sistemi economici nazionali. Pur essendosi dimostrato resiliente, il settore postale ha anche evidenziato alcune fragilità, soprattutto sul fronte degli invii internazionali e per la forte dipendenza dal trasporto aereo. Al momento vi sono riflessioni in corso e soluzioni in via di sviluppo con l'obiettivo di ridurre tale dipendenza. All'esito di questi lavori potrebbero anche scaturire modelli più favorevoli a uno sviluppo sostenibile: trasporto multimodale, interoperabilità delle reti, accesso alle infrastrutture, cooperazione ecc.

Il nuovo imperativo della sostenibilità

In seguito all'aumento del traffico, soprattutto sul fronte delle consegne nei grandi centri urbani, gli operatori logistici dovranno mettere mano a importanti cambiamenti. I poli logistici realizzati nelle periferie urbane allo scopo di effettuare un primo consolidamento delle spedizioni di merci tra più operatori si stanno già rilevando in parte un modello vincente, consentendo di accorpate in maniera efficace i trasporti diretti nei centri città. Gli operatori postali stanno puntando sempre più su flotte di veicoli a basse emissioni, a cui si affiancano taxi, biciclette, droni e robot quali elementi chiave per garantire le consegne.

Il principio della sostenibilità viene applicato sempre più spesso dalle imprese postali lungo l'intera catena di valore. Ma la sostenibilità deve trovare uno sbocco anche sul mercato stesso, ad esempio con condizioni di lavoro che consentano una concorrenza equa e leale, ma anche con prezzi dei servizi in linea con i costi effettivi.

Servizio universale di domani

Le spinte a una sempre maggiore digitalizzazione, unite a cambiamenti ancora più repentini nel comportamento della clientela, potrebbero diventare la regola e non essere più l'eccezione. L'accesso ovunque e in qualunque momento a informazioni e servizi digitali ha dato origine a settori completamente nuovi, rivoluzionando profondamente la nostra vita privata e lavorativa. Nel settore postale si osserva una sempre maggiore convergenza tra il mondo fisico e il mondo digitale.

Allo stesso tempo la popolazione svizzera sta invecchiando. Gli operatori di servizi postali devono tenere conto di questa evoluzione demografica nella pianificazione dell'ultimo miglio, ad esempio organizzando il recapito con un contatto ridotto, ma



garantendo comunque la consegna. Un servizio pubblico di alto livello è e rimane fondamentale per la coesione del nostro Paese ad assetto federalistico. Occorre trovare il giusto mix tra servizi postali sempre più digitalizzati e la loro disponibilità e accessibilità per tutte le fasce di popolazione e tutte le regioni della Svizzera.

Sigle e abbreviazioni

Art.	Articolo
CaF	Cancelleria federale
CC	Codice civile
CCL	Contratto collettivo di lavoro
CEP	Corriere, espresso e pacchi
CFF	Controllo federale delle finanze
CO	Codice delle obbligazioni
Cost.	Costituzione federale
Cpv.	Capoverso
CTT	Commissione dei trasporti e delle telecomunicazioni
DATEC	Dipartimento dell’ambiente, dei trasporti, dell’energia e delle telecomunicazioni
FF	Foglio federale
Ip.	Interpellanza
Let.	Lettera
LL	Legge sul lavoro
LOP	Legge sull’organizzazione della Posta
LPO	Legge sulle poste
Mo.	Mozione
OLOGA	Ordinanza sull’organizzazione del Governo e dell’Amministrazione
OOP	Ordinanza sull’organizzazione della Posta Svizzera
OPO	Ordinanza sulle poste
OSMLP	Ordinanza della Commissione delle poste sugli standard minimi delle condizioni di lavoro nel settore dei servizi postali
Po.	Postulato
RegInfra	Sigla indicante a livello collettivo le autorità di regolazione e le commissioni extraparlamentari del DATEC
RS	Raccolta sistematica del diritto federale
Segg.	Seguenti
UPU	Unione postale universale

Glossario

Agenzia postale

Ufficio aperto al pubblico per l'erogazione di servizi postali che generalmente prevede un'offerta limitata e che non viene gestito dall'operatore postale vero e proprio oppure pubblico o primario, ma da un'azienda autonoma o privata.

Buca delle lettere

Contenitore in cui vengono imbrucate e conservate le lettere da spedire.

Cassetta delle lettere

Cassetta liberamente accessibile destinata alla ricezione di corrispondenza postale composta da uno scomparto per le lettere dotato di apertura per imbucaare gli invii e da uno scomparto di deposito. Sulla cassetta deve essere scritto il nome dell'inquilino dell'appartamento oppure del proprietario dell'immobile o della ditta. L'installazione della cassetta per il recapito delle lettere è a carico del proprietario dell'immobile.

Cecogramma

Gli invii indirizzati a ciechi e istituti per ciechi o impostati da questi ultimi possono, a determinate condizioni, essere spediti gratuitamente in tutta la Svizzera. In caso di pacchi, il peso massimo per tali invii è di 7 kg.

Click and collect

Con click and collect il cliente ordina la merce online e la ritira in una filiale (shop) del rivenditore.

Collettame

Nella logistica viene designato come collettame tutto ciò che può essere trasportato come un unico pezzo, ad esempio contenitori come cassette, palette cariche ecc.

Commercio a distanza

Il commercio a distanza (o vendita per corrispondenza) è una forma di commercio al dettaglio in cui i prodotti vengono offerti su catalogo, prospetto, in TV o su Internet (E-commerce) e dopo l'ordinazione spediti al cliente.

Commercio digitale (digital commerce)

Si parla di commercio digitale (o digital commerce) quando l'acquisto e la vendita di merce e servizi avviene tramite internet, reti di telefonia mobile o i social media. Il commercio digitale include inoltre le attività di marketing connesse a queste transazioni. Vanno incluse anche le persone, i processi e le tecnologie che supportano la rispettiva offerta presso tutti i punti di contatto dell'intero percorso di acquisto del cliente (customer journey) nei seguenti settori: analisi, pubblicità, pricing nonché acquisizione, fidelizzazione e soddisfazione della clientela.

Corriere

Un corriere prende in consegna e trasporta personalmente al destinatario in un arco di tempo ristretto l'invio che gli è stato affidato direttamente. Si distingue dal servizio invio espresso, il quale non prevede il ritiro dal mittente e che viene trasportato indirettamente (tramite centri di spartizione) e in un arco di tempo più esteso.

E-Commerce

E-commerce è la forma abbreviata del termine inglese Electronic Commerce, che tradotto significa commercio elettronico o anche scambio commerciale elettronico. Come indicato dal termine, il commercio elettronico avviene solo su Internet, ossia sul World Wide Web. Fanno

parte dell'e-commerce non solo i processi di acquisto e vendita, ma anche le prestazioni nell'ambito del servizio alla clientela e dell'online banking. L'accento è tuttavia posto principalmente sulle transazioni commerciali elettroniche nel settore delle attività B2C e B2B.

Espresso (invio espresso)

Chiamato anche invio espresso. La Posta Svizzera offre ai propri clienti questo servizio per gli invii che devono essere recapitati il giorno seguente al destinatario, ma vengono consegnati alla Posta solo dopo le ore 16.00 del giorno di impostazione. Si distinguono così dagli invii del servizio Corriere, i quali vengono recapitato il giorno stesso.

Fulfilment

Evasione completa di un ordine comprendente ordinazione, pagamento, stoccaggio, trasporto, consegna, servizio dopo vendita e smaltimento, ad esempio da parte di un fornitore di servizi logistici (B2C e B2B).

Giorno di impostazione degli invii (I), giorno di impostazione, giorno di impostazione di un invio postale

Giorno in cui un invio postale viene impostato dal mittente, a condizione che l'impostazione avvenga prima dell'ultima vuotatura della buca delle lettere.

Lettera

Invio della posta-lettere con uno spessore massimo di 2 cm e un peso massimo di 2 kg.

Logistica cittadina

La logistica cittadina include progetti che si occupano dei collegamenti logistici nelle regioni urbane. L'attenzione è focalizzata su uno sfruttamento efficace dell'infrastruttura esistente e un accesso rapido alle città nonostante la crescita della popolazione e del volume di traffico.

Operatori del servizio postale universale

Operatori postali designati dallo Stato per garantire, integralmente o parzialmente, la fornitura delle prestazioni del servizio universale.

Pacco

Pacco postale con uno spessore superiore a 2 cm e un peso massimo di 30 kg.

Raccomandata, invio postale raccomandato

Invio che su richiesta del mittente può essere recapitato al destinatario solo contro firma e che, in caso di perdita, furto o ritardo, dà diritto a un risarcimento.

Recapito a domicilio

Recapito a domicilio di invii postali: recapito di invii postali al domicilio del destinatario indicato nell'indirizzo dell'invio.

Recapito espresso

Invio recapitato da un apposito fattorino.

Same Day Delivery

Si parla di «Same day delivery» quando la merce ordinata viene consegnata il giorno stesso dell'ordinazione.

Servizio a domicilio

Accettazione al domicilio del mittente di lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg come invii singoli del servizio postale nazionale che, a seconda dell'affrancatura, devono essere recapitati il giorno feriale successivo al giorno di impostazione o entro il terzo giorno successivo al giorno di impostazione, nonché di lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg come invii singoli del servizio postale transfrontaliero.

Servizi CEP

Per servizi CEP (servizi corriere, espresso e pacchi, a volte anche servizi corriere, espresso e servizi postali) si intendono delle imprese di logistica e postali. I criteri di delimitazione rispetto ad altri mercati sono, tra l'altro, il peso e i volumi degli invii, i tempi di trasporto e i servizi offerti.

Servizi riservati

Insieme dei servizi postali del servizio postale universale che vengono offerti esclusivamente dalla Posta. Include il trasporto di lettere indirizzate del servizio nazionale e lettere provenienti dall'estero fino a 50 grammi di peso e corrisponde al cosiddetto monopolio postale.

Servizio universale nel settore dei servizi postali

Nel servizio postale nazionale e transfrontaliero il servizio universale, al cui adempimento la Posta Svizzera SA è obbligata, include almeno un'offerta per il trasporto di determinati invii indirizzati (lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg come invii singoli o in grande quantità, giornali e periodici in abbonamento consegnati con il giro di recapito ordinario, atti giudiziari ed esecutivi con attestazione di ricevuta elettronica o cartacea) nonché altri servizi chiaramente definiti (attestazione del recapito, invio di ritorno, rispedizione, rispedizione ad un indirizzo diverso e trattenere la corrispondenza) (a); le rimanenti prestazioni offerte dalla Posta, ma per le quali non vige obbligo di fornitura, non fanno parte del servizio universale, come ad esempio gli invii dei servizi Espresso e Corriere (b).

Servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti

Obbligo di fornire servizi di base del traffico dei pagamenti al cui adempimento è tenuta, in Svizzera, PostFinance SA. Tale servizio universale deve includere almeno un'offerta di servizi nazionali in franchi svizzeri per persone fisiche e giuridiche con domicilio, sede o una stabile organizzazione in Svizzera. Apertura e gestione di un conto del traffico dei pagamenti, ordine di accredito dal proprio conto del traffico dei pagamenti al conto di terzi, ordine di accredito di denaro contante sul conto di terzi, versamento in contanti sul proprio conto del traffico dei pagamenti e prelievo di contanti dal proprio conto del traffico dei pagamenti (a); l'adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti è affidato per legge a PostFinance SA (b); il traffico dei pagamenti transfrontaliero non rientra nel servizio universale (c).

Tempo di consegna

Arco di tempo che si estende dall'impostazione di un invio postale presso un operatore postale fino al suo recapito presso il destinatario.

Track & Trace

Tracciamento informatizzato dei processi di trasporto dalla presa in consegna alla rampa del fabbricante fino al luogo di recapito richiesto. Denominato anche Tracciamento degli invii.

Ufficio postale

Ufficio aperto al pubblico con un'offerta di servizi postali che generalmente viene gestito dalla Posta e al quale un cliente può di regola rivolgersi per tutti i servizi postali.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Commissione federale delle poste PostCom