



---

## Newsletter della PostCom

3° numero – Dicembre 2024

### Editoriale

Cara lettrice, caro lettore,

Le informazioni pubblicate in questa ultima newsletter del 2024 confermano che i cambiamenti fondamentali in atto nel mercato postale stanno avendo importanti ripercussioni a vari livelli.

La digitalizzazione di determinate procedure, il calo delle transazioni finanziarie allo sportello e il crollo dei volumi della posta tradizionale inducono la Posta a prevedere la chiusura di circa 170 uffici postali, che saranno convertiti, ove possibile, in agenzie postali: qui ricordiamo in quale quadro giuridico tali decisioni possono essere prese.

Viceversa, il forte incremento del volume dei pacchi sta costringendo le città a trovare soluzioni per includere questo aumento del traffico nella gestione della logistica urbana. Tale fenomeno è analizzato in un rapporto del gruppo di regolatori europei per i servizi postali (European Regulators Group for Postal Services, ERGP), di cui si riporta una sintesi.

In questo contesto, la PostCom è stata recentemente invitata a valutare se la Posta debba essere obbligata a consegnare i pacchi da essa trasportati in sistemi di sportelli automatici gestiti congiuntamente da diversi fornitori di servizi postali. Alla fine, la Commissione ha ritenuto che, in base alla legislazione vigente, non potesse obbligarla a farlo.

In questa newsletter troverete anche una serie di ulteriori decisioni prese da PostCom negli ultimi mesi.

### Segretariato specializzato PostCom



## **Informazioni sulla procedura in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale**

Il 29 ottobre 2024 la Posta ha informato sulla decisione di chiudere circa 170 uffici e, laddove possibile, di trasformarli in agenzie postali. Per la chiusura e il trasferimento di uffici e agenzie postali è prevista una procedura sancita dalla legge (art. 14 cpv. 6 della legge sulle poste [LPO] e art. 34 dell'ordinanza sulle poste [OPO]). La procedura in questione si svolge in due fasi: il dialogo tra la Posta e l'autorità comunale (procedura di dialogo) e, se necessario, la successiva procedura di conciliazione dinanzi alla Commissione federale delle poste (PostCom). Va sottolineato che la PostCom non verifica d'ufficio le chiusure di uffici postali annunciate, ma soltanto se l'autorità di un Comune interessato l'ha adita. Le autorità cantonali, i privati, le associazioni, ecc. non possono adire la PostCom.

È tuttavia possibile adire la PostCom soltanto dopo che la Posta, al termine della procedura di dialogo, ha notificato alle autorità dei Comuni interessati la decisione sulla chiusura del relativo ufficio postale (art. 34 cpv. 3 OPO). L'annuncio menzionato della chiusura di 170 uffici postali non è considerato una notifica della decisione ai sensi della disposizione indicata.

Una volta adita, la PostCom emana di norma una raccomandazione entro sei mesi. Tenendo conto della raccomandazione della PostCom, la Posta decide poi in via definitiva se chiudere o trasferire l'ufficio o l'agenzia postale in questione. La Posta non può chiudere né trasferire l'ufficio o l'agenzia postale prima che sia stata notificata la raccomandazione della PostCom. Non esistono rimedi giuridici contro la decisione della Posta e la raccomandazione della PostCom.

Una panoramica dettagliata sulla procedura in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale è disponibile sul sito web della PostCom al seguente indirizzo... Dall'entrata in vigore della nuova legislazione sulle poste, avvenuta nell'ottobre 2012, la PostCom ha emanato circa 150 raccomandazioni in merito alla chiusura di uffici o agenzie postali. Tutte le raccomandazioni sono pubblicate sul sito della Commissione. (<https://www.postcom.admin.ch/it/documentazione/raccomandazioni>). La prassi adottata dalla PostCom è riassunta nella documentazione sulla procedura in caso di chiusura e trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale secondo l'articolo 34 OPO (pubblicata su <https://www.postcom.admin.ch/it/servizio-universale/chiusura-trasformazione-di-uffici-postali-o-agenzie>).

## **Due sentenze del Tribunale amministrativo federale in procedimenti relativi all'ubicazione delle cassette delle lettere**

Negli ultimi mesi, il Tribunale amministrativo federale ha emesso due sentenze relative all'ubicazione delle cassette delle lettere.

Nel caso di abitazioni unifamiliari o bifamiliari, la cassetta delle lettere, conformemente all'articolo 74 capoverso 1 dell'ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste (OPO; [RS 783.01 - ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste... | Fedlex](#)), deve essere collocata ai confini della proprietà, nei pressi dell'accesso all'abitazione generalmente utilizzato. Nel caso di abitazioni plurifamiliari e di edifici adibiti ad uso commerciale, secondo l'articolo 74 capoverso 3 OPO l'impianto di cassette delle lettere può essere collocato nel perimetro di accesso alla casa, se è possibile raggiungerlo dalla strada. Se non sono soddisfatte le disposizioni concernenti le cassette delle lettere, la Posta non è tenuta a distribuire a domicilio (art. 31 cpv. 2 lett. c OPO).

### **Sentenza A-3279/2023 del 16 luglio 2024**

L'impianto di cassette delle lettere dell'immobile in questione era situato a circa dodici metri dal confine di proprietà e comprendeva due cassette per le lettere e tre campanelli. Nel procedimento di primo grado, i richiedenti avevano descritto l'immobile come casa unifamiliare; la PostCom ha respinto la domanda con decisione n. 6/2023 del 4 maggio 2023 in applicazione dell'articolo 74 capoverso 1 OPO.

([VFG 6 2023 PostCom Hausbriefkasten 20230504.pdf](#)).

Dinanzi al Tribunale amministrativo federale i ricorrenti hanno sostenuto che l'immobile, con due appartamenti e i locali commerciali di un'impresa, comprendeva tre parti e quindi era un edificio plurifamiliare e commerciale. Con sentenza [A-3279/2023](#) del 16 luglio 2024, il Tribunale amministrativo federale ha confermato la decisione della PostCom e ha respinto il ricorso. La decisione è passata in giudicato.

La sentenza del Tribunale amministrativo federale ha affrontato in particolare la questione della distinzione tra case unifamiliari e bifamiliari rispetto a edifici plurifamiliari e commerciali, che è rilevante per la scelta dell'ubicazione delle cassette delle lettere. Il Tribunale amministrativo federale ha confermato la sua prassi precedente e ha negato che si fosse in presenza di un edificio commerciale (consid. 4.5) e di un edificio plurifamiliare (consid. 4.6.1). Il Tribunale amministrativo federale non ha affrontato la questione se e a quali condizioni la cassetta delle lettere di un immobile a uso misto possa essere disciplinata dall'articolo 74 capoverso 3 OPO, a causa della mancanza di argomentazioni circostanziate da parte dei ricorrenti (consid. 4.6.2). Tra le altre questioni affrontate figurano la proporzionalità della ricollocazione delle cassette delle lettere (consid. 7; confermata dal Tribunale amministrativo federale) e il principio di buona fede e la protezione della buona fede che ne deriva, invocati a causa della pluriennale tolleranza da parte della Posta di una collocazione non conforme della cassetta delle lettere (consid. 8; respinte le relative richieste).

### **Sentenza [A-6440/2023](#) del 2 ottobre 2024**

La seconda sentenza del Tribunale amministrativo federale riguarda l'ubicazione delle cassette delle lettere in un complesso residenziale di nuova costruzione con 16 case unifamiliari disposte su quattro file. Le cassette delle lettere erano incassate nel muro direttamente all'ingresso delle rispettive abitazioni e si trovavano a una distanza compresa tra i quattro e i nove metri dal confine della proprietà. La Posta non ha avviato la distribuzione a domicilio nel complesso residenziale e ha chiesto la costruzione di un impianto di cassette sulla particella comune all'ingresso del complesso stesso.

Con [decisione n. 18/2023 del 19 ottobre 2023](#) la PostCom ha respinto la richiesta dei proprietari degli immobili in applicazione dell'articolo 74 capoversi 1 e 2 OPO.

La Commissione è giunta alla conclusione che le cassette delle lettere esistenti accanto alle porte d'ingresso non soddisfano i requisiti di ubicazione previsti dall'ordinanza sulle poste e che la Posta, giustamente, non ha avviato la distribuzione a domicilio. Allo stesso tempo, PostCom ha negato l'obbligo per i proprietari di installare un impianto comune di cassette sulla particella comune.

Con sentenza [TAF A-6440/2023](#) del 2 ottobre 2024 il Tribunale amministrativo federale ha confermato la decisione di merito della PostCom nonché la sua precedente prassi relativa all'ubicazione delle cassette postali nelle case unifamiliari e bifamiliari (consid. 4). Il Tribunale amministrativo federale ha inoltre ritenuto che per determinare l'ubicazione della cassetta delle lettere secondo l'articolo 74 capoverso 1 OPO è determinante in particolare il punto in cui il postino o il fattorino accede normalmente alla proprietà (consid. 4.2).

Altri temi affrontati sono stati la proporzionalità dello spostamento delle cassette delle lettere (consid. 5.3; confermata dal Tribunale amministrativo federale) e il principio della parte soccombente, che si applica anche ai procedimenti relativi alle controversie sull'ubicazione delle cassette delle lettere (consid. 7.4.3; confermata l'equa ripartizione delle spese procedurali). Di conseguenza il Tribunale amministrativo federale ha annullato il punto riguardante le spese della decisione della PostCom.

## **Innovazioni nel settore della consegna dei pacchi**

L'intensa crescita del mercato dei pacchi ha portato a diverse innovazioni nel sistema di consegna. Una di esse è il crescente utilizzo di sistemi di sportelli automatici per pacchi. Un rapporto del gruppo di regolatori europei per i servizi postali (European Regulators Group

for Postal Services, ERGP) passa in rassegna la letteratura in materia e descrive lo sviluppo del mercato della consegna dei pacchi in Europa illustrando le soluzioni tecnologiche utilizzate. Il rapporto descrive anche le infrastrutture utilizzate finora (ad es. gli sportelli automatici per i pacchi, i punti di ritiro e deposito ecc.). Esamina inoltre i potenziali problemi di concorrenza relativi all'accesso all'infrastruttura di consegna dei pacchi (ad es. l'uso di sportelli automatici per i pacchi, altri contenitori infrastrutturali negli edifici e la consegna presso punti di ritiro/uffici postali) e se tale infrastruttura è accessibile ai concorrenti. Infine, esamina gli strumenti regolatori (in materia di vigilanza, di accesso ecc.) che potrebbero essere utilizzati, se necessario, per promuovere la concorrenza e ottimizzare l'esperienza dell'utente finale.

L'ERGP ha proposto un accesso aperto alle reti postali per aumentare la scelta e la trasparenza per gli operatori e gli attori del commercio elettronico. Ha inoltre raccomandato una maggiore standardizzazione in ambiti quali la tracciabilità delle spedizioni, la digitalizzazione dei documenti di trasporto e le soluzioni di consegna ecologiche. Studi recenti condotti in diversi Paesi, in particolare nel Nord Europa, evidenziano i potenziali vantaggi dei sistemi di sportelli automatici per pacchi in termini di riduzione dell'impatto ambientale e di miglioramento dell'efficienza delle consegne. Il rapporto dell'ERGP, basato sulle risposte date da circa 32 Paesi membri a un questionario, rivela una realtà diversificata all'interno dell'Europa per quanto riguarda i metodi di consegna dei pacchi, gli approcci regolatori e politici, le dinamiche di mercato e le varie innovazioni tecnologiche che influenzano le condizioni in cui opera la logistica dell'ultimo miglio.

La domanda di sportelli automatici per pacchi è stimolata anche dalle piattaforme per la vendita di oggetti di seconda mano come Vinted ed eBay, la cui attività è in crescita grazie alla maggiore sensibilità dei consumatori ai temi della sostenibilità e del prezzo. I vantaggi degli sportelli automatici per la consegna dei pacchi includono una consegna più efficiente, una riduzione delle emissioni di CO2 e una maggiore scelta per i clienti. Lo sviluppo di una fitta rete di sistemi di sportelli automatici per pacchi è quindi considerato cruciale per la resilienza del settore delle consegne di pacchi dopo la pandemia.

Nel complesso, risulta che i sistemi di sportelli automatici per pacchi svolgono un ruolo importante nel commercio elettronico in Europa e che continueranno a svilupparsi grazie ad approcci e collaborazioni innovativi.

L'implementazione di opzioni di consegna fuori casa (OOH - Out Of Home) rappresenta un importante sviluppo, in quanto fornisce un accesso più facile all'infrastruttura di consegna e promuove opzioni di consegna alternative. Ciò dimostra la crescente attenzione alla sostenibilità e all'efficienza nella consegna dei pacchi e apre la strada a nuove innovazioni e alla collaborazione tra le parti interessate, in particolare attraverso la gestione di sistemi automatizzati di consegna dei pacchi «white label».

Il rapporto dell'ERGP è disponibile al seguente link:

[ERGP PL I \(24\) 11 ReportAccessInfrastrDelivParcels FINAL \(5\).pdf](#)

## **Per la Posta nessun obbligo di consegnare i pacchi mediante sistemi di sportelli automatici aperti a più fornitori**

Su richiesta di diverse città, la PostCom ha esaminato se la Posta sia obbligata a consegnare i pacchi mediante sistemi di sportelli automatici aperti a più fornitori e ha risposto che ciò non è il caso.

Gli sportelli automatici per pacchi (noti anche come locker pacchi, paccomat o punti pacchi automatici) sono strutture dotate di armadietti automatici utilizzati per la consegna dei pacchi. Di solito si trovano in luoghi accessibili al pubblico. Spesso attraverso questi sistemi è anche possibile effettuare i resi. Di norma, i fornitori di servizi postali utilizzano i loro sportelli automatici per pacchi esclusivamente per la consegna dei propri pacchi. Tali sistemi sono considerati «aperti» se possono essere utilizzati da diversi fornitori e sono gestiti in modo interoperabile. In questo caso possono quindi essere utilizzati da diversi fornitori di servizi postali per la consegna e sono noti anche come sistemi «white label».

In considerazione dell'aumento del traffico di persone e merci, diverse città hanno avviato progetti pilota con questi sistemi di sportelli automatici aperti nell'ambito di nuovi modelli di

logistica urbana. Tuttavia sussistono incertezze sul fatto che la Posta, nell'ambito del servizio universale, possa essere obbligata a consegnare i pacchi in sistemi di sportelli automatici aperti su richiesta dei destinatari. Diverse città si sono quindi rivolte alla PostCom con questa domanda.

Dopo un esame approfondito delle basi legali applicabili, nel giugno di quest'anno la PostCom è giunta alla conclusione che non può obbligare la Posta a consegnare i pacchi in sistemi di sportelli automatici aperti a più fornitori. Tali impianti, così come i sistemi automatici proprietari My Post 24 della Posta, non costituiscono strutture del servizio universale ai sensi dell'attuale legislazione postale. La PostCom ritiene che per obbligare la Posta a consegnare i pacchi in sistemi di sportelli automatici aperti a più fornitori sia necessario un adeguamento delle basi legali.

La PostCom comprende gli sforzi delle città per affrontare le sfide dell'aumento del traffico con una migliore gestione della logistica cittadina. Accoglie inoltre con favore la collaborazione finora instaurata tra le città e la Posta, nonché con altri fornitori di servizi postali, al fine di migliorare la situazione della consegna dei pacchi e offrire un'ampia gamma di alternative ai destinatari.

## **Prassi in materia di decisioni**

Il Segretariato specializzato ha pubblicato le seguenti decisioni sul sito Internet della PostCom:

- [Decisione n. 7/2024 del 30 Agosto 2024](#) relativa a le cassette delle lettere (in lingua tedesca)
- [Decisione n. 8/2024 del 30. Agosto 2024](#) relativa a le cassette delle lettere (in lingua tedesca)

Il Tribunale amministrativo federale ha confermato parzialmente le sentenze 28/2023 del 7 dicembre 2023 (sentenza del Tribunale amministrativo federale [A-756/2024](#) del 9 ottobre 2024, in lingua tedesca) e 29/2023 del 7 dicembre 2023 (sentenza del Tribunale amministrativo federale [A-758/2024](#) del 9 ottobre 2024, in lingua tedesca). Entrambe le sentenze della PostCom riguardavano la concessione dell'accesso a un documento ai sensi della Legge federale sull'accesso pubblico ai documenti. L'accesso al documento è stato concesso con alcune riduzioni nell'interesse dei segreti commerciali dell'azienda.

### **Promemoria:**

Le raccomandazioni sono pubblicate sotto:

[Raccomandazioni - Commissione federale delle poste PostCom \(admin.ch\)](#)

Le decisioni sono pubblicate sotto:

[Decisioni - Commissione federale delle poste PostCom \(admin.ch\)](#)

I comunicati stampa sono pubblicati sotto:

[Comunicato stampa - Commissione federale delle poste PostCom \(admin.ch\).](#)