



---

## Newsletter della PostCom

1° numero – Giugno 2025

### Editoriale

Cara lettrice, caro lettore,

il 16 giugno prossimo la Commissione federale delle poste (PostCom) pubblicherà il suo rapporto annuale per l'anno 2024. Questo documento in formato digitale, che sarà disponibile online sul nostro sito Internet ([Rapporti annuali - Commissione federale delle poste PostCom](#)), vi fornirà un'istantanea del settore postale in Svizzera, con particolare attenzione al servizio universale e al suo finanziamento.

La presente newsletter ci permette di presentare il servizio universale da una prospettiva che va oltre i confini nazionali e di inserire la nostra analisi dello sviluppo del settore postale svizzero all'interno del perimetro europeo, a cui appartiene di fatto.

A tal proposito, in questo numero ci occupiamo di due rapporti pubblicati dal Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (GREP; in inglese: European Regulators Group for Postal Services, ERGP).

Il primo riguarda la necessità di ridefinire il concetto di servizio universale (SU). Secondo gli autori del rapporto, sarebbe opportuno introdurre norme minime armonizzate a livello europeo, lasciando agli Stati membri la flessibilità di adattare le caratteristiche del servizio universale ai relativi contesti nazionali. Ciò includerebbe adeguamenti alla frequenza di consegna, alla qualità del servizio e alla densità della rete postale.

Il secondo rapporto chiede di definire il concetto di «persone vulnerabili» e le condizioni che devono essere create per garantire che queste non siano mai, e in nessun caso, escluse dall'ampia varietà di beneficiari di servizi postali, in tutte le loro diverse realtà.

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

Con i migliori saluti,

**Segretariato specializzato PostCom**



## Armonizzazione del servizio universale a livello europeo

Il Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali (GREP) raccomanda una revisione del quadro normativo dell'UE in materia di servizi postali, per rispondere meglio alle esigenze degli utenti e agli sviluppi del mercato. Tra le sue proposte, il GREP suggerisce di ridefinire il servizio universale (SU) stabilendo norme minime armonizzate a livello europeo e lasciando agli Stati membri la flessibilità di adattare le caratteristiche del servizio universale ai relativi contesti nazionali. Ciò include adeguamenti alla frequenza di consegna, alla qualità del servizio e alla densità della rete postale.

Il GREP sottolinea l'importanza di chiarire le definizioni normative, in particolare nell'ambito dei servizi postali, degli utenti e di concetti quali «articolo postale». Propone inoltre di armonizzare le definizioni tra le diverse legislazioni europee, come la Direttiva sui servizi postali (PSD, Payment Services Directive) e il Regolamento relativo ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi (CBPR, Cross-Border Payments Regulation), per evitare incongruenze.

Per quanto concerne la protezione degli utenti, il GREP raccomanda di passare da un modello incentrato sul mittente a un modello orientato al destinatario, tenendo conto delle esigenze dei consumatori vulnerabili e degli sviluppi legati al commercio elettronico.

Raccomanda inoltre che tutti i fornitori di servizi postali, non solo quelli del servizio universale, forniscano informazioni chiare sulle loro offerte e predispongano delle procedure per la gestione dei reclami.

Per incoraggiare la concorrenza e l'ingresso sul mercato, il GREP propone di semplificare le procedure di autorizzazione e di rafforzare i poteri delle autorità nazionali di regolamentazione (ANR), le quali dovrebbero essere autorizzate a monitorare il mercato, imporre obblighi di accesso e controllare le tariffe per garantire che siano accessibili e orientate ai costi.

Le questioni secondarie, come la sostenibilità ambientale e le condizioni di lavoro, dovrebbero essere coperte principalmente dalle norme orizzontali esistenti, a meno che queste non si dimostrino insufficienti. Il GREP raccomanda inoltre una metodologia armonizzata per misurare l'impatto delle iniziative ambientali nel settore postale.

Infine, il GREP chiede un riconoscimento formale del suo ruolo nel futuro quadro normativo, con la possibilità di emanare linee guida e buone prassi. Propone inoltre una revisione della sua struttura operativa, compresa la creazione di un segretariato permanente.

In sintesi, il GREP mira a modernizzare la regolamentazione postale per promuovere un mercato competitivo, proteggere i diritti degli utenti e garantire servizi postali accessibili e sostenibili all'interno dell'UE. La consultazione pubblica sulle raccomandazioni è rimasta aperta fino al 14 maggio 2025, mentre la loro adozione finale è prevista per luglio 2025.

[Link al rapporto](#)

## Servizio universale e persone vulnerabili

Un altro rapporto del GREP ha esaminato le esigenze postali degli utenti vulnerabili, definiti come persone con esigenze specifiche dovute a disabilità fisiche o mentali, età, esclusione digitale, basso reddito o ubicazione in zone rurali o remote. Questi utenti dipendono spesso dai servizi postali per comunicare e accedere a risorse essenziali.

Il rapporto sottolinea che, sebbene i servizi postali tradizionali stiano diminuendo a causa della digitalizzazione, rimangono fondamentali per gli utenti vulnerabili. In tal senso esistono misure specifiche: si tratta di servizi gratuiti per non vedenti e ipovedenti (in 22 Paesi), di servizi a domicilio (offerti in 16 Paesi) o dell'installazione di infrastrutture accessibili, quali rampe, testi in braille ecc. (22 Paesi). Tuttavia, le definizioni legali di utenti vulnerabili sono rare e le esigenze variano a seconda del Paese.

Si è discusso sulle sfide poste da questa problematica e su possibili soluzioni da prendere in considerazione per soddisfare le esigenze di questi utenti. Gli esperti sottolineano

l'importanza dell'alfabetizzazione digitale, dell'accessibilità delle infrastrutture postali e della considerazione delle esigenze specifiche delle zone rurali. Gli operatori postali e le associazioni dei consumatori hanno inoltre sottolineato che la vulnerabilità può essere temporanea e che le soluzioni devono essere adattate ai singoli gruppi. Gli autori del rapporto suggeriscono varie alternative ai requisiti di legge, come l'individuazione delle esigenze degli utenti vulnerabili, l'alfabetizzazione digitale, la sensibilizzazione del personale addetto ai servizi postali e il miglioramento delle infrastrutture. Raccomandano inoltre un'approfondita discussione per armonizzare le definizioni e i regolamenti a livello europeo, pur rispettando le specificità nazionali. Danimarca e Germania hanno così introdotto delle misure specifiche. In Danimarca, gli utenti con esigenze particolari possono beneficiare della consegna a domicilio, mentre in Germania nuove leggi garantiscono l'accessibilità dei sistemi di sportelli automatici e degli uffici postali. Il rapporto sottolinea la necessità di conciliare gli obblighi del servizio universale con le esigenze degli utenti vulnerabili, sostenendo un approccio equilibrato tra misure legali e iniziative pratiche per garantire l'accessibilità e l'inclusione nell'ambito dei servizi postali.

[Link al rapporto](#)

## **Prassi in materia di decisioni**

Nel periodo fino alla fine di gennaio 2025, il Segretariato specializzato della PostCom ha pubblicato sul suo sito Internet le seguenti decisioni:

- [Decisione n. 9/2024](#) del 24 ottobre 2024 concernente l'ubicazione delle cassette delle lettere (in lingua tedesca)
- [Decisione n. 10/2024](#) del 24 ottobre concernente l'ubicazione delle cassette delle lettere (in lingua tedesca)
- [Decisione n. 11/2024](#) del 24 ottobre sull'approvazione degli adeguamenti allo scenario ipotetico senza obbligo di servizio universale per il calcolo dei costi netti
- [Decisione n. 12/2024](#) del 12 dicembre sulla violazione delle condizioni di lavoro usuali nel settore.
- [Decisione n. 1/2025](#) del 30 gennaio 2025 concernente l'ubicazione e la dimensione delle cassette delle lettere (in lingua tedesca)
- [Decisione n. 2/2025](#) del 30 gennaio concernente l'ubicazione delle cassette delle lettere
- [Decisione n. 3/2025](#) del 30 gennaio concernente l'ubicazione delle cassette delle lettere
- [Decisione n. 4/2025](#) del 30 gennaio sulla violazione dell'obbligo d'informazione
- [Decisione n. 5/2025](#) del 30 gennaio sul servizio universale

Con le sentenze [A-3607/2022](#) e [A-3629/2022](#) del 12 novembre 2024, il Tribunale amministrativo federale ha annullato le decisioni della PostCom 9/ e 10/2022 del 16 giugno 2022 e ha rinviato il caso alla PostCom per il riesame. Queste sentenze sono state contestate dalla Posta davanti al Tribunale federale e le procedure di ricorso sono ancora pendenti. Le decisioni della PostCom riguardavano due ricorsi contro l'acquisizione di KLARA Business SA e Livesystems SA da parte della Posta. La PostCom ha ritenuto di non disporre della competenza necessaria per pronunciarsi in relazione a tali ricorsi. Invocando la necessità di colmare un vuoto giuridico, il Tribunale amministrativo federale ha stabilito che la PostCom è pienamente competente per esaminare la costituzionalità dell'attività economica privata della Posta.

## **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:

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