



Newsletter della PostCom

Numero 3 – dicembre 2025

Editoriale

Care lettrici, cari lettori,

la Commissione federale delle poste (PostCom) ha dedicato il suo seminario annuale al tema delle «persone vulnerabili», attuale in numerosi dibattiti in quasi tutti i Paesi. Vi forniamo qui una sintesi degli interventi dei nostri relatori.

In genere sono considerate vulnerabili le persone che, a causa di fattori personali, sociali, economici, ambientali o sanitari, dispongono di una capacità limitata di tutelare i propri interessi o di accedere equamente al servizio pubblico.

L'esaustività dei criteri, tuttavia, varia da un Paese all'altro in base alle peculiarità di ciascuno di essi.

In questo contesto ci interessiamo al caso particolare del Regno Unito, in cui il regolatore incaricato del servizio postale sta esplorando nuove piste su come tenere conto della vulnerabilità: nello specifico sta vagliando l'applicazione di tariffe speciali per questa parte della popolazione.

La questione delle persone vulnerabili è delicata, poiché esse sarebbero particolarmente colpite da un potenziale aumento delle tariffe postali e da un calo delle prestazioni.

Tuttavia, risulta sempre meno possibile escludere queste due opzioni: la diminuzione generale dei volumi di posta ha reso più fragile la struttura dei modelli aziendali degli operatori storici del servizio postale e l'incremento dei volumi di pacchi non consente loro di compensare il calo del fatturato in questo settore.

Inoltre, diversi Paesi mettono in discussione il perimetro del servizio pubblico e il suo finanziamento, se non addirittura la sua stessa continuità.

Vi auguriamo una piacevole lettura di questa newsletter.

Con i migliori saluti,

Segretariato specializzato PostCom



Seminario della PostCom

Gli scorsi 28 e 29 agosto, la Commissione federale delle poste (PostCom) ha dedicato il suo seminario annuale al tema delle persone vulnerabili. Per l'occasione la presidente Anne Seydoux-Christe e il Segretariato specializzato hanno riunito gli esperti di vari organi nazionali e internazionali.

L'**Unione postale universale** (UPU), agenzia specializzata delle Nazioni Unite che conta attualmente 192 Stati membri, incoraggia in particolare gli operatori postali a porre al centro delle loro attività le questioni relative allo sviluppo sostenibile in tutte le sue dimensioni: economica, ambientale, sociale e societaria). È nell'ambito di questo terzo pilastro che l'UPU fornisce loro sostegno per aiutarli a raggiungere le persone vulnerabili. Secondo uno studio pubblicato dall'UPU, le poste di tutte le regioni offrono già servizi volti a migliorare direttamente la qualità di vita delle persone. Su scala globale tutte le poste cercano di offrire più servizi sociali. Risulta un nesso evidente tra le esigenze espresse dagli attori dello sviluppo sociale per raggiungere i gruppi di popolazione più isolati e la qualità delle prestazioni nonché la copertura del territorio garantite dagli operatori designati nell'ambito del servizio universale obbligatorio.

Il **Gruppo dei regolatori europei per i servizi postali** (GREP) ha pubblicato un rapporto sulle esigenze delle persone vulnerabili in materia di servizi postali ([Report on the Postal Service Needs of Vulnerable Users](#)), su cui abbiamo già avuto il piacere di informarvi in una newsletter precedente.

Il regolatore britannico **Ofcom** garantisce che le soluzioni digitali soddisfino le esigenze degli utenti vulnerabili dei servizi postali. Diversi interventi dell'Ofcom adottati nel 2022 hanno, infatti, contribuito a migliorare i processi di trattamento dei reclami, al fine di garantire che i problemi dei consumatori siano compresi dalle imprese di consegna di pacchi e che siano adottate misure per migliorare i servizi. Sono state messe in atto anche misure volte all'adozione, alla pubblicazione e all'applicazione coerente di una politica a favore degli utenti con disabilità da parte di ogni prestatore di servizi di consegna di pacchi. L'Ofcom ha sottolineato l'importanza di formare il personale di consegna e di implementare nuove tecnologie per facilitare l'accessibilità. In questa newsletter scopriremo anche che l'Ofcom sta sondando la possibilità di introdurre tariffe ridotte mirate.

In **Danimarca**, nonostante l'abolizione del servizio postale universale per le lettere, la legge prevede che determinati gruppi di popolazione continuino ad avere diritto alla distribuzione della posta. Si tratta in particolare degli abitanti delle isole danesi più piccole, isolate dal continente, e delle persone ipovedenti, vale a dire con forti disabilità visive e necessità di supporto cartaceo adeguato. Nella legge, tuttavia, non figura alcun elenco esaustivo delle persone vulnerabili al di fuori delle due categorie menzionate.

Pro Senectute Svizzera ha affrontato la questione dal punto di vista delle persone anziane, che rientrano tra le persone vulnerabili. È bene sottolineare la necessità di accompagnare le persone anziane nella transizione digitale, formandole all'utilizzo di Internet, all'acquisizione di competenze digitali, all'utilizzo di nuovi mezzi di informazione e comunicazione e a tutte le altre attività online.

Come ricorda l'**Ufficio federale per le pari opportunità delle persone con disabilità** (UFPD), la disabilità non è una realtà statica, bensì piuttosto una situazione contestuale che rappresenta una sfida per la società. In questo contesto la Svizzera si riferisce alla definizione inscritta nella legge sui disabili (LDis), che comprende la nozione delle difficoltà riscontrate in modo persistente nel compiere le attività della vita quotidiana e della vita professionale. In virtù di questa legge, pertanto, si può considerare che sia interessato il 22 per cento della popolazione (ca. 2 milioni di persone), di cui il 5 per cento dichiara di essere fortemente limitato nella vita quotidiana (fonte: UST 2020). Se le politiche pubbliche devono rispondere a questa problematica adottando misure di integrazione (la persona è aiutata con mezzi di assistenza, p. es. per adattarsi alla società) e di inclusione (la società si adatta ai bisogni delle persone con disabilità, in particolare adottando misure di accessibilità, architettoniche, digitali ecc.), il servizio postale universale può contribuire a questa dinamica con la digitalizzazione dei servizi

e l'inclusione digitale, che non concernono soltanto le persone con disabilità, bensì la società nel suo insieme.

La Posta riveste un ruolo strategico in termini di coesione sociale, come ha ricordato un rappresentante di **Caritas Jura**. Quest'ultima potrebbe mostrarsi più proattiva su questo punto, sebbene si constati che spesso risponde in modo favorevole alle richieste di partenariati che le vengono rivolte. Infine, in caso di chiusura, gli uffici postali dovrebbero più spesso essere convertiti in «cuore della vita comunitaria dei villaggi», vale a dire in centri che offrono servizi postali ordinari, negozietti che fungono da alimentari e bar, servizi sanitari permanenti (prevenzione e cura), servizi sociali permanenti (prevenzione e orientamento), luoghi per attività comunitarie (giochi, letture, attività culturali ecc.) nonché punti di accesso a Internet e a momenti di formazione digitale o addirittura in biblioteche.

La **Posta Svizzera** ricorda gli obblighi a cui è soggetta l'azienda statale, in virtù del servizio universale, nei confronti delle persone vulnerabili. Questa categoria comprende le persone con un reddito basso, le persone con disabilità, le persone ipovedenti nonché le persone che abitano in istituti isolati o senza inclusione digitale. Si insiste sulle altre diverse esigenze presentate alla Posta in termini di servizi postali (comprese quelle in base ai criteri di densità e di accessibilità), di invio di posta, pacchi e giornali, come pure di servizi finanziari e di pagamento. In questo contesto si precisa che la Posta è andata oltre le prescrizioni legali in questo ambito, impegnandosi peraltro sul lungo termine, fino al 2045, in un programma all'insegna dell'efficienza (al fine di garantire il finanziamento del servizio universale), della rilevanza (con la proposta di ridefinire il perimetro del servizio universale) e dell'accompagnamento (al fine di garantire la transizione alla digitalizzazione dei servizi).

Persone vulnerabili e servizi postali: il Regno Unito sonda la possibilità di introdurre tariffe ridotte mirate

L'Ofcom, il regolatore del servizio postale nel Regno Unito, ha pubblicato di recente uno studio messo in consultazione nell'ambito della revisione della regolazione postale dei prezzi e dell'accessibilità economica dei servizi, a cui procederà prossimamente. Tale rapporto conferma che il volume di lettere si è dimezzato nel corso dell'ultimo decennio e dovrebbe continuare a calare. Questo calo significativo di volume ha già causato un aumento dei costi unitari di distribuzione della posta. Poiché tali costi dovrebbero continuare ad aumentare, l'Ofcom teme che, a lungo termine, queste tendenze comprometteranno la sostenibilità del servizio postale universale e la sostenibilità finanziaria di Royal Mail, il fornitore del servizio universale nel Regno Unito.

Lo stesso documento sottolinea inoltre che tali aumenti potrebbero anche creare difficoltà di accessibilità economica agli utenti finali. A tale riguardo, la situazione potrebbe rivelarsi particolarmente preoccupante per le cosiddette persone vulnerabili. Alla vigilia della prossima revisione delle tariffe dei suoi servizi postali, l'Ofcom sta pertanto valutando l'opportunità di introdurre riduzioni tariffarie mirate per queste persone.

Secondo il regolatore una tale iniziativa potrebbe sostituire l'approccio attuale, che consiste nel garantire l'accessibilità economica ai servizi postali definendo un tetto massimo per la tariffa degli invii di posta B. Ciò nonostante, si ventila l'ipotesi di una soluzione alternativa, dal momento che le tariffe attualmente in vigore giungeranno a scadenza il 31 marzo 2027.

Il documento esplorativo dell'Ofcom mira a introdurre tariffe speciali per le persone vulnerabili, ovvero le persone anziane, le persone con reddito basso, gli abitanti delle zone rurali, le persone senza accesso a Internet o senza competenze digitali nonché le persone con disabilità. L'obiettivo sarebbe quello di garantire che questo gruppo di clienti possa continuare a beneficiare dei servizi postali a prezzi convenienti.

Finora, l'Ofcom valutava l'accessibilità economica dei servizi postali verificando se i prezzi applicati in un determinato momento limitassero significativamente la possibilità di usufruirne da parte dei clienti. Il regolatore continua a ritenere che questa metodologia sia la più pertinente per preservare l'accessibilità economica delle prestazioni e il finanziamento sostenibile del

servizio postale universale. Tuttavia, sta riflettendo su due grandi approcci alternativi che permetterebbero un'evoluzione verso lo sviluppo di un programma di riduzione mirato.

Da un lato si tratterebbe di definire una serie di indirizzi specifici a cui la posta potrebbe essere inviata a un prezzo ridotto o addirittura gratuitamente. Ciò varrebbe, ad esempio, per gli invii indirizzati al National Health Service (NHS, il sistema di salute pubblica del Regno Unito) e al Department for Work and Pensions (DWP, il dipartimento del lavoro e delle pensioni).

Inoltre, gruppi di utenti specifici potrebbero beneficiare di una riduzione sui francobolli postali.

In un primo momento l'Ofcom ha valutato il secondo approccio come il più efficace tra i due.

Tuttavia, l'opzione che prevede il sovvenzionamento o l'offerta gratuita delle spese postali per gli invii a indirizzi specifici potrebbe costituire una misura complementare volta a rendere più accessibile il servizio. Pertanto, l'Ofcom ha esaminato la scelta dei gruppi che potrebbero beneficiare del programma di riduzione, i servizi postali interessati nonché la tipologia e l'entità della riduzione. L'Ofcom ritiene che il programma di riduzione dovrebbe essere rivolto alle persone beneficiarie di assegni legati al reddito e alla pensione e potrebbe essere applicato alle lettere inviate sia tramite posta A che tramite posta B.

Inoltre, l'Ofcom ha identificato tre forme principali che potrebbe assumere il potenziale programma di riduzione.

Una prima opzione consisterebbe nel mettere a disposizione della clientela interessata un certo numero di francobolli gratuiti, validi sia per invii di posta A sia per una combinazione di invii di posta A e B.

Una seconda opzione sarebbe l'attribuzione alla clientela interessata di un credito predefinito, che le consentirebbe di procedere all'acquisto di diversi servizi universali.

Infine, una terza opzione mirerebbe all'applicazione di una riduzione al momento dell'acquisto di servizi postali specifici.

In base alle prime riflessioni maturate dall'Ofcom, quest'ultima opzione potrebbe rivelarsi la più vantaggiosa per gli utenti e sfociare in un programma di riduzione efficace. Il livello di riduzione potrebbe comportare un limite in termini di importo e di volume degli invii postali, con diversi gradi di complessità in base alla configurazione e all'applicazione del programma.

L'Ofcom sostiene l'instaurazione di un modello vantaggioso e semplice al momento dell'eventuale lancio del programma di riduzione. Inoltre, una volta meglio definita la domanda per tale programma, il modello potrebbe essere perfezionato anche sulla base di meccanismi più complessi.

Le parti interessate consultate hanno tempo fino al 5 dicembre per esprimersi presso l'Ofcom in merito al progetto, che per ora resta a uno stadio esplorativo. Non appena avrà raccolto e analizzato elementi supplementari a sostegno della sua valutazione, il regolatore potrà organizzare una consultazione pubblica sulle tariffe e sull'accessibilità economica dei servizi postali nel corso del primo trimestre 2026.

Nomina di M. Fiechter in seno alla PostCom

Il 2 ottobre 2025 il Consiglio federale ha nominato Peter Fiechter, professore presso l'Università di Neuchâtel, nuovo membro della PostCom. Peter Fiechter, che entrerà in funzione il 1° gennaio 2026, è professore ordinario e titolare della cattedra di contabilità finanziaria presso l'Istituto di analisi finanziaria dell'Università di Neuchâtel, dove insegna in particolare nell'ambito della contabilità finanziaria.

Subentrerà a Robert F. Goex, professore presso l'Università di Zurigo, il cui mandato giungerà a scadenza il 31 dicembre 2025, al termine di tre legislature. La PostCom gli esprime il suo più sentito ringraziamento per l'impegno profuso nel corso di tutto il suo mandato.

[Link al comunicato stampa](#)

Prassi in materia di decisioni

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

Decisioni

- [Decisione 15/2025](#) concernente la violazione delle condizioni di lavoro in uso nel ramo (in lingua tedesca)
- [Decisione 16/2025](#) concernente l'ubicazione e la dimensione delle cassette delle lettere (in lingua tedesca)
- [Decisione 17/2025](#) concernente la distribuzione a domicilio (in lingua tedesca)
- [Decisione 19/2025](#) concernente l'ubicazione delle cassette delle lettere (in lingua tedesca)

Raccomandazioni

- [Raccomandazione 4/2025](#) del 9 ottobre 2025 concernente l'ufficio postale di Eschlikon (in lingua tedesca)
- [Raccomandazione 5/2025](#) del 9 ottobre 2025 concernente l'ufficio postale di Boudry (in lingua francese)
- [Raccomandazione 6/2025](#) del 11 dicembre 2025
- [Raccomandazione 7/2025](#) del 11 dicembre 2025 (in lingua tedesca)

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)