



## Istruzione 2/2013 della PostCom

# **all'attenzione della Posta Svizzera, concernente i requisiti minimi per il controllo della qualità del servizio universale**

20 giugno 2013

---

<b>1.</b>	<b>Scopo dell'istruzione</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Oggetto della verifica e requisiti</b>	<b>2</b>
<b>2.1.</b>	<b>Requisiti generali</b>	<b>2</b>
<b>2.2.</b>	<b>Tempi di consegna delle lettere in Svizzera (art. 32 OPO)</b>	<b>3</b>
<b>2.3.</b>	<b>Tempi di consegna dei pacchi in Svizzera (art. 32 OPO)</b>	<b>4</b>
<b>2.4.</b>	<b>Raggiungibilità (art. 33 OPO)</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Rapporto</b>	<b>5</b>

## 1. Scopo dell'istruzione

La legislazione postale<sup>1</sup> sancisce che la Posta deve incaricare un organo indipendente di misurare annualmente la qualità del servizio universale<sup>2</sup>.

La PostCom approva i metodi e gli strumenti di misurazione dei tempi di consegna nel settore dei servizi postali in Svizzera<sup>3</sup> e della raggiungibilità<sup>4</sup>.

La PostCom verifica i risultati e pubblica l'esito della verifica<sup>5</sup>. La PostCom decide annualmente in merito all'esito della verifica.

La Posta deve fornire alla PostCom tutte le informazioni necessarie per verificare l'adempimento dei propri compiti<sup>6</sup>.

La presente istruzione stabilisce, in applicazione dei principi legali e in maniera sistematica, i requisiti minimi che la Posta deve rispettare per l'esame indipendente della qualità in relazione alla misurazione dei tempi di consegna e alla raggiungibilità del servizio postale universale. Inoltre, d'intesa tra la Posta e la PostCom, possono essere esaminate ulteriori questioni.

## 2. Oggetto della verifica e requisiti

La presente istruzione definisce i seguenti requisiti minimi per i metodi e gli strumenti di misurazione concernenti la misurazione dei tempi di consegna e la raggiungibilità:

- a. metodo e misurazione dei tempi di consegna (lettere e pacchi) secondo l'art. 32 OPO;
- b. metodo e misurazione della raggiungibilità secondo l'art. 33 OPO; e
- c. verifica del rispetto dei requisiti qualitativi secondo l'art. 53 OPO.

### 2.1. Requisiti generali

1. I metodi per misurare i tempi di consegna e la raggiungibilità devono essere scientificamente riconosciuti e tenere conto dello stato della tecnica.
2. I metodi per misurare i tempi di consegna devono basarsi su standard di qualità internazionali.

---

<sup>1</sup> legge del 17 dicembre 2010 sulle poste (LPO; RS 783.0, art. 12) e l'ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste (OPO; RS 783.01, art.15)

<sup>2</sup> art. 53 cpv. 1 OPO

<sup>3</sup> art. 32 cpv. 3 OPO

<sup>4</sup> art. 33 cpv. 7 OPO

<sup>5</sup> art. 53 cpv. 3 OPO

<sup>6</sup> art. 23 cpv. 3 LPO

3. I metodi devono essere certificati ogni cinque anni. Per la procedura di certificazione, la Posta incarica un organo indipendente riconosciuto. In casi debitamente motivati, la PostCom può esigere in ogni momento una ricertificazione.
4. La PostCom approva i metodi, le modifiche e gli strumenti di misurazione.
5. Il conferimento dell'incarico a un organo indipendente deve essere approvato dalla PostCom.
6. La PostCom definisce le disposizioni per la stesura del rapporto di verifica annuale delle misurazioni.
7. I risultati delle misurazioni dei tempi di consegna vengono sintetizzati ogni trimestre nel rapporto di verifica.

## **2.2. Tempi di consegna delle lettere in Svizzera (art. 32 OPO)**

Per la misurazione dei tempi di consegna delle lettere in Svizzera si applicano i requisiti minimi seguenti:

### *Metodo:*

1. Per gli invii singoli di posta A si applica la Norma EN 13850<sup>7</sup>.
2. Per gli invii singoli di posta B si applica la Norma EN 13850 o la Norma EN 14508<sup>8</sup>.
3. L'audit per il metodo viene svolto secondo la rispettiva Norma.
4. Le eccezioni alla Norma (ad es. le caratteristiche nazionali) sono menzionate in dettaglio nel rapporto di audit secondo le disposizioni della Norma.

### *Misurazione:*

1. La misurazione viene effettuata da un organo indipendente ed esterno alla Posta.
2. Se nella misurazione vengono introdotte deroghe alla Norma (vale a dire, caratteristiche nazionali come ad esempio la distanza di consegna o le dimensioni della città), queste devono essere comunicate alla PostCom dettagliatamente.
3. La ripartizione geografica degli invii di prova per le misurazione avviene secondo la Norma. I dettagli a riguardo vanno concordati con la PostCom.
4. Il sopraggiungere di una causa di forza maggiore (ad es. catastrofi naturali, operazioni belliche, attività terroristiche) deve essere annunciato alla PostCom. La PostCom deve essere d'accordo sulla classificazione delle cause di forza maggiore.

---

<sup>7</sup> Servizi postali – Qualità del servizio – Misurazione del tempo di transito dei servizi "end-to-end" per ogni singolo oggetto di posta prioritaria e di prima classe, stato 2012

<sup>8</sup> Servizi postali – Qualità del servizio – Misurazione del tempo di transito dei servizi "end-to-end" per ogni singolo oggetto di posta non prioritaria e di seconda classe, stato 2007

### **2.3. Tempi di consegna dei pacchi in Svizzera (art. 32 OPO)**

Per la misurazione dei tempi di consegna dei pacchi in Svizzera si applicano i requisiti minimi seguenti:

*Metodo:*

1. I metodi applicati sul piano internazionale per misurare i tempi di consegna dei pacchi sono differenti. Di conseguenza, al momento attuale, il metodo non deve basarsi su un concreto standard internazionale di qualità<sup>9</sup>.

*Misurazione:*

1. La misurazione può essere svolta da un idoneo servizio interno indipendente della Posta.
2. La prova a campione rappresentativa dei tempi di consegna dei pacchi deve essere effettuata da un organo specializzato esterno.
3. La Posta informa la PostCom in merito alla scelta degli uffici di accettazione.
4. La PostCom può concordare con la Posta modifiche alla scelta degli uffici di accettazione e alle modalità della prova a campione. Le modifiche vengono apportate rispettando i tempi di preavviso richiesti.
5. Le interruzioni durante la prova a campione vanno comunicate alla PostCom.

### **2.4. Raggiungibilità (art. 33 OPO)**

Per misurare la raggiungibilità si applicano i requisiti minimi seguenti:

*Metodo:*

1. Il metodo deve tenere conto delle disposizioni dell'articolo 33 OPO.

*Misurazione:*

1. La misurazione può essere svolta da un idoneo servizio interno indipendente della Posta oppure da un organo specializzato esterno e indipendente.
2. La misurazione deve calcolare due valori di raggiungibilità della rete di uffici e agenzie postali:
  - a. la percentuale di raggiungibilità della rete di uffici e agenzie postali (a piedi o con i mezzi pubblici) nell'arco di 20 minuti;
  - b. la percentuale di raggiungibilità della rete di uffici e agenzie nell'arco di 20 minuti o nell'arco di 30 minuti, se la Posta prevede un servizio a domicilio.

---

<sup>9</sup> ad esempio TR 15472:2006 Servizi postali - Misurazione del tempo di transito per i pacchi con l'ausilio di un sistema «track and trace» oppure analogamente alle disposizioni previste per la misurazione del tempo di transito delle lettere secondo le Norme EN 13850 e EN 14508

3. Se la misurazione viene effettuata da un servizio interno alla Posta, un organo indipendente esterno deve verificare annualmente le misurazioni e le percentuali della raggiungibilità. I risultati della verifica vanno trasmessi alla PostCom. Per la verifica, l'organo indipendente può richiedere misurazioni o calcoli supplementari.

### **3. Rapporto**

Tutti i succitati requisiti minimi vanno indicati dettagliatamente nel rapporto annuale da presentare alla PostCom entro il 31 marzo sull'anno d'esercizio precedente. Il termine per il primo rapporto è il 31 marzo 2014.

Le certificazioni vanno svolte ogni cinque anni. Le certificazioni condotte entro fine 2012 vengono riconosciute.

Commissione federale delle poste PostCom

Dr. Hans Hollenstein  
Il Presidente  
riato

Adrien de Werra  
Il responsabile supplente del Segretario

Berna, 20 giugno 2013

Le Norme europee menzionate nella presente Istruzione possono essere richieste all'Associazione svizzera di normalizzazione (SNV), Bürglistr. 29, 8400 Winterthur, dietro corrispettivo pagamento.