

Sintesi

Nel settembre 2019 l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) ha incaricato l'istituto LINK di effettuare un sondaggio sul futuro del servizio universale nel settore dei servizi postali e del traffico dei pagamenti in Svizzera. Il modulo quantitativo del sondaggio, realizzato nel novembre 2019, ha un campione di 4213 persone residenti in Svizzera di età superiore ai 18 anni e 2763 imprese. A complemento dello studio, il modulo qualitativo presenta interviste con 20 rappresentanti di grosse imprese svizzere.

I risultati del sondaggio condotto presso la popolazione forniscono informazioni sulle future prospettive di utilizzo delle prestazioni del servizio universale. In quest'ambito acquisirà sempre maggiore importanza il trasporto pacchi, mentre continueranno a diminuire nei prossimi anni la spedizione e la ricezione delle lettere. Stando alle previsioni degli intervistati, il calo nell'utilizzo delle lettere B si farà sentire più nettamente rispetto a quello delle lettere A. Si suppone che il maggior uso del canale online si tradurrà in un forte aumento nella ricezione dei pacchi e nella spedizione dei resi provenienti dal commercio online e dalla vendita per corrispondenza.

I servizi del traffico dei pagamenti allo sportello, già oggi poco popolari, sono destinati a un'ulteriore flessione nei prossimi anni. Anche nell'utilizzazione dei punti di accesso si vedrà in futuro il traffico dei pacchi prevalere su quello delle lettere. L'utilizzazione dei punti di accesso per i pacchi resterà probabilmente stabile, mentre calerà leggermente per quanto riguarda le lettere.

In linea di massima la popolazione preferirebbe che le prestazioni del servizio universale fossero finanziate autonomamente dalla Posta Svizzera (Posta). Se un giorno le entrate della Posta dovessero risultare insufficienti per assicurare le prestazioni del servizio universale, la generazione di introiti, stando agli intervistati, dovrebbe avvenire preferibilmente ricorrendo a una soluzione innovativa. Si pensi ad esempio alla cessione della rete di uffici postali da parte dei fornitori concorrenti o all'ampliamento del ventaglio di offerte della Posta oltre al suo principale settore di attività.

La soluzione che gode di minori consensi al fine di assicurare il finanziamento del servizio universale sul medio periodo è quella che prospetta una riduzione dell'offerta della Posta. Nella disponibilità a rinunciare alle diverse prestazioni sussistono tuttavia differenze. La soluzione che riscuote maggiore successo è quella di una riduzione del numero di giorni di consegna da sei a cinque alla settimana. Sono percepiti come accettabili anche il prolungamento dei tempi di consegna della posta B, nonché una riduzione o addirittura una soppressione dei servizi del traffico dei pagamenti negli uffici postali. La Posta A, invece, è sentita come un elemento cardine del servizio universale e pertanto sono pochi gli intervistati favorevoli a tagli in questo ambito. Ci si aspetta inoltre che le lettere siano recapitate ai destinatari in modo affidabile entro i termini prestabiliti e che gli uffici postali siano facilmente raggiungibili per tutti i cittadini.

L'analisi dei bisogni ha evidenziato che i tempi di consegna della posta A sono avvertiti come un fattore di capitale importanza, mentre i tempi di consegna della posta B non assumerebbero un rilievo particolare. La consegna delle lettere con una frequenza di cinque giorni a settimana è giudicata sufficiente, ma tre giorni sarebbero troppo pochi.

Per le imprese, è la corrispondenza commerciale (comprensiva di pacchi e lettere) ad assumere una rilevanza centrale. Presso questa clientela la preferenza per l'invio di pacchi rispetto alle lettere è meno marcata rispetto a quanto rilevato presso la popolazione. Tuttavia, anche le imprese prevedono un incremento nella fruizione dei servizi per i pacchi, accompagnato da un calo nelle prestazioni per le lettere.

Già oggi circa la metà delle imprese non usufruisce di nessuna prestazione nel settore del traffico dei pagamenti allo sportello. L'utilizzo di tali prestazioni è destinato a calare ancora. Stando alle stime delle aziende, in futuro, i punti di accesso saranno utilizzati tanto quanto adesso, ma prevalentemente per la spedizione di pacchetti. Per la spedizione delle lettere, invece, si ricorrerà probabilmente sempre di meno agli uffici postali.

Analogamente alla popolazione, anche le imprese sono favorevoli a riduzioni a livello di prestazioni, segnatamente per la frequenza di distribuzione delle lettere, i servizi nel settore del traffico dei pagamenti e i tempi di consegna della posta B.

Le imprese sono meno disposte a rinunciare alle prestazioni inerenti alla posta A e all'affidabilità nella consegna puntuale.

L'analisi dei bisogni mostra che, per le imprese, i tempi di consegna della posta A costituiscono il criterio fondamentale del servizio universale. La soppressione della posta A sarebbe percepita molto negativamente. La frequenza nella consegna delle lettere è importante. Non sarebbe tuttavia rilevante che le lettere siano consegnate cinque o sei volte alla settimana, tre giorni a settimana sarebbero invece troppo pochi. Meno sentito appare, nel complesso, il fattore prezzo.