



1 Adempimento del mandato di servizio universale nel 2013

A fine marzo 2014, la Posta ha presentato per la prima volta un rapporto conformemente alla nuova legislazione sulle poste entrata in vigore il 1° ottobre 2012 ([legge del 17 dicembre 2010 sulle poste \[LPO\]](#); [ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste \[OPO\]](#)). Il rapporto espone le attività svolte durante l'anno civile 2013.

Fino ad ora, la Posta ha informato in modo globale l'autorità di regolazione PostReg (organo predecessore della PostCom) in merito all'adempimento del mandato di servizio universale riguardante i servizi postali e di pagamento.

1.1 Obbligo di fornire l'offerta minima richiesta

La Posta offre l'apertura e la tenuta di un conto per il traffico dei pagamenti ([art. 43 cpv. 1 lett. a OPO](#)). Tramite questa relazione bancaria i clienti possono effettuare trasferimenti direttamente dal loro conto postale (lett. b), versamenti di contanti sul loro conto (lett. d) e prelievi di contanti (lett. e). La Posta offre inoltre il trasferimento di contanti sul conto di un terzo (lett. c).

Dalle condizioni generali di PostFinance e per quanto riguarda l'accettazione dei clienti e il mantenimento delle relazioni contrattuali, si evince che le persone fisiche o giuridiche con domicilio o sede in Svizzera hanno generalmente la possibilità di aprire un conto postale per il traffico dei pagamenti.

1.2 Accesso ai servizi di pagamento

Secondo le informazioni ricevute dalla Posta la popolazione ha diverse possibilità di accedere ai servizi di pagamento inerenti il servizio universale.

La soluzione offerta per il traffico elettronico dei pagamenti e-finance viene effettivamente utilizzata da coloro che possiedono un conto postale: nel 2013 si trattava di più di 1,5 milioni di utenti. Questi possono contare sull'affidabilità del sistema che nel corso del 2013 ha subito 85 interruzioni di servizio durante le quali gli utenti non sono stati in grado di accedere o ricorrere ai servizi normalmente disponibili.

In generale la Posta ha messo a disposizione della popolazione una fitta rete che riunisce in particolare 1662 uffici postali e 569 agenzie postali gestite da terzi.

Accesso ai servizi di pagamento

Apertura e tenuta di un conto per il traffico dei pagamenti	Ufficio postale, filiale PostFinance, per via elettronica, per telefono o per corrispondenza postale
Trasferimento dal proprio conto al conto di un terzo	Ufficio postale, filiale PostFinance, agenzia postale, per via elettronica, per corrispondenza postale
Trasferimento di contanti sul conto di un terzo	Ufficio postale con traffico dei pagamenti in contanti, servizio a domicilio
Versamento di contanti sul proprio conto	Ufficio postale con traffico dei pagamenti in contanti, servizio a domicilio, Postomat con funzione di versamento
Prelievo di contanti dal proprio conto	Ufficio postale, agenzia postale, servizio a domicilio, Postomat, partner

<u>Rete postale</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Uffici postali	1757	1662
Agenzie postali	497	569
Filiali PostFinance	45	45
Aree di codice postale con servizio a domicilio	1251	1269
Postomat	971	982

1.3 Accesso ai servizi di pagamento in contanti presso gli uffici postali

Per la prima volta la Posta ha presentato separatamente i risultati delle misure di accessibilità ai servizi di pagamento in contanti. L'accesso è stato valutato secondo un metodo approvato dall'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM), come prescritto dalla legislazione sulle poste.

Le misure adottate rivelano che nel 2013 il 97,1 per cento della popolazione residente permanente ha potuto accedere nell'arco di 30 minuti ai servizi di pagamento in contanti offerti in un ufficio postale. Se si tiene presente che un servizio a domicilio è messo a disposizione in certi luoghi privi di ufficio e agenzia postale, l'accessibilità è stata garantita al 98,6 per cento della popolazione.

L'anno scorso, la rete postale ha subito dei cambiamenti che hanno coinvolto l'accessibilità dei servizi di pagamento in contanti. La Posta ha sostituito 77 punti di accesso che offrivano l'intera gamma dei servizi di pagamento in contanti tramite punti di accesso dove i pagamenti in contanti non sono possibili, 14 con un servizio a domicilio e otto sono stati chiusi senza essere sostituiti.

<u>Accesso al traffico dei pagamenti in contanti secondo l'articolo 44 OPO</u>	<u>2013</u>
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti (per cento)	97,1
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti o dispone di un servizio a domicilio (per cento)	98,6
 <u>Modifiche intervenute nell'infrastruttura postale</u>	 <u>2013</u>
Sostituzione di punti di accesso con prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti con punti di accesso senza possibilità di pagamento in contanti	77
Chiusura di punti di accesso con prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti e allestimento di un servizio a domicilio	14
Chiusura, senza sostituzione, di punti di accesso con prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti	8

1.4 Accesso senza ostacoli al traffico elettronico dei pagamenti per i disabili

Alla fine del 2011 e in marzo 2014, la Posta ha ottenuto il certificato della Fondazione "Accesso per tutti" che attesta la conformità del sito Internet di PostFinance e del suo sito e-finance ai criteri del livello AA+. Questo livello certifica la conformità alle raccomandazioni della Confederazione e garantisce che le pagine Internet siano effettivamente accessibili senza barriere, come disciplinato dalla legge sui disabili.

1.5 Stato delle relazioni con la clientela e grado di soddisfazione

Nel 2013 PostFinance ha trattato poco più di 45 000 reclami, registrando così un aumento di quasi 16 per cento rispetto all'anno scorso. L'ufficio di conciliazione di PostFinance ha ricevuto infatti più domande di conciliazione riguardanti le prestazioni del servizio universale rispetto all'anno precedente. L'aumento dei reclami e delle domande di conciliazione può essere giustificato dai diversi cambiamenti intervenuti presso PostFinance nel 2013 e che hanno interessato la clientela, si pensi alla trasformazione di PostFinance in una società anonima, all'ottenimento di una licenza bancaria e alla soppressione della garanzia statale. <http://www.ombudsman-postfinance.ch/benvenuti-all%e2%80%99ombudsman-postfinance>

Nel 2013 l'indice di soddisfazione della clientela ha raggiunto più di 80 punti su una scala di 100 sia per la Rete postale e vendite della Posta CH, sia per PostFinance. Presso i clienti commerciali l'indice di soddisfazione è lievemente più basso. La Rete postale e vendite ha raggiunto 86 punti per i clienti privati e 82 per quelli commerciali, mentre PostFinance rispettivamente 85 e 83 punti.

<u>Indice di soddisfazione della clientela (indice 1-100)</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Rete postale e vendite, clienti commerciali	80	82
Rete postale e vendite, clienti privati	86	86
PostFinance, clienti commerciali	84	83
PostFinance, clienti privati	85	85

1.6 Valutazione dell'UFCOM

1.6.1 Adempimento del mandato legale

La Posta soddisfa il mandato di servizio universale che gli è stato affidato nel settore del traffico dei pagamenti.

Le informazioni ottenute permettono di rilevare che da una parte la Posta garantisce l'offerta minima prescritta dall'ordinanza e dall'altra offre le prestazioni del servizio universale in linea di massima a tutte le persone fisiche e giuridiche con domicilio o sede in Svizzera ([art. 43 OPO](#)). Inoltre PostFinance si dimostra aperta alle relazioni con persone di nazionalità svizzera indipendentemente dal loro domicilio. Le condizioni di esclusione dalla fruizione delle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti di PostFinance sono a priori conformi alle eccezioni previste dall'OPO ([art. 45](#)). Un esame più dettagliato sarà effettuato successivamente, a prescindere dal presente esame del rapporto annuale della Posta.

La Posta soddisfa inoltre le esigenze formulate nella legislazione sulle poste per quanto concerne l'accesso della popolazione alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti. Supera di circa 7 punti percentuali il valore soglia di 90 per cento stabilito dal Consiglio federale ([art. 44 OPO](#)). L'elevata disponibilità rilevata attesta che il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti in contanti è ampiamente accessibile a tutti e su tutto il territorio, nonostante i cambiamenti intervenuti nell'infrastruttura postale nel corso del 2013.

La Posta soddisfa anche il mandato legale di servizio universale nei confronti delle persone disabili offrendo delle prestazioni elettroniche effettivamente accessibili senza barriere.

1.6.2 Considerazioni generali

L'UFCOM constata che la popolazione può accedere ai vari servizi di pagamento tramite diversi canali, sia attraverso canali tradizionali che canali più moderni come Internet. Questi permettono di tenere conto dei bisogni dei diversi gruppi della popolazione e di garantire l'accesso alle prestazioni di PostFinance in svariati modi. Secondo l'UFCOM, la Posta sfrutta in modo adeguato la libertà, di cui beneficia in quanto impresa autonoma, per organizzare l'accesso ai suoi servizi tenendo conto sia dei bisogni della popolazione che del progresso tecnologico e dei principi dell'economia aziendale.

Si può osservare che la popolazione ricorre all'insieme delle prestazioni proposte da PostFinance nel settore del traffico dei pagamenti utilizzando effettivamente i diversi canali messi a disposizione. La fruizione dei servizi di pagamento di PostFinance è notevole. Soprattutto il numero di trasferimenti per via elettronica è importante come pure il fatto che la popolazione continui a effettuare numerosi versamenti in contanti.

Del resto, il grado di soddisfazione globale della clientela è buono, considerato che il relativo indice supera gli 80 punti su una scala di 100.