



Adempimento del mandato di servizio universale nel 2018

Nel marzo del 2019, conformemente alle disposizioni della legislazione sulle poste (legge del 17 dicembre 2010 sulle poste LPO; ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste OPO), la Posta ha presentato un rapporto concernente l'adempimento del mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti durante l'anno civile 2018.

1 Rapporto della Posta

1.1 Obbligo di fornire l'offerta minima richiesta

PostFinance offre alle persone fisiche o giuridiche con domicilio o sede in Svizzera la possibilità di aprire e tenere un conto per il traffico dei pagamenti (art. 43 cpv. 1 lett. a OPO). Tramite questa relazione bancaria, i clienti possono effettuare trasferimenti dal proprio conto postale sul conto di un terzo (lett. b), versamenti di contanti sul proprio conto (lett. d) e prelievi di contanti (lett. e). PostFinance permette inoltre il trasferimento di contanti sul conto di un terzo (lett. c).

Dalle condizioni generali di PostFinance e dalla politica aziendale in materia di accettazione dei clienti e di mantenimento delle relazioni contrattuali, si evince che le persone fisiche o giuridiche con domicilio o sede in Svizzera hanno generalmente la possibilità di utilizzare i servizi di pagamento che PostFinance deve garantire.

1.2 Accesso ai servizi di pagamento

La popolazione ha diverse possibilità di accedere alle prestazioni di pagamento che rientrano nel servizio universale. Oltre ai canali tradizionali della rete postale, PostFinance propone e-finance, una soluzione elettronica per il traffico dei pagamenti. Il numero di clienti che fruisce di questa soluzione aumenta costantemente e ora si avvicina a 1,85 milioni. Questo sviluppo rispecchia il passaggio, che si può rilevare da diversi anni, dal traffico dei pagamenti su base cartacea a quello elettronico.

Nel 2018, utilizzando il margine di manovra concessogli dalla legge, la Posta ha continuato ad adeguare la propria rete postale, ad esempio in funzione della domanda, della situazione e dello stato dei locali disponibili. In questo ambito, ha ridotto il numero di uffici postali sostituendoli per la maggior parte con agenzie gestite da terzi. Le agenzie non offrono tutte le prestazioni del traffico dei pagamenti del servizio universale. È però possibile prelevare contanti ed effettuare trasferimenti con la carta di debito di PostFinance, o con una carta di debito Maestro, a seconda del caso. Le prestazioni del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti restano comunque accessibili per la maggior parte degli abitanti alle condizioni previste dalla legislazione (cfr. cap. seguente).

Anche nel 2018 la rete di punti di accesso rimane molto fitta. A fine dicembre 2018 si contavano in particolare 1075 uffici postali, 1061 agenzie e 948 Postomat. Nell'anno in rassegna il numero di punti di accesso serviti sul territorio nazionale (uffici postali e agenzie) è diminuito di 18 unità. Infatti, 111

uffici postali sono stati trasformati o chiusi e sostituiti con 93 agenzie. Le zone con servizio a domicilio sono aumentate di 15 unità. Con la possibilità del versamento in contanti a domicilio, che la Posta deve offrire dal 1° gennaio 2019 se in una zona vi è soltanto un'agenzia, l'accesso ai servizi postali continua ad essere potenziato.

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, per corrispondenza postale
Trasferimento dal proprio conto al conto di un terzo	Ufficio postale, agenzia, servizio a domicilio, 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, servizio a domicilio, Postomat, partner

<u>Rete postale</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>Differenza assoluta</u>	<u>Differenza in percento</u>
Uffici postali con servizi di pagamento in contanti	1184	1075	-111	-9.4 %
Agenzie	968	1061	+93	+9.6 %
Filiali PostFinance ¹	41	39	-2	-4.9 %
Aree di codice postale con servizio a domicilio	1326	1341	+15	+1.1 %
Postomat	999	984	-15	-1.5 %

¹ a partire dal 2017 senza mezzi di pagamento diversi dai contanti

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

La Posta ha misurato l'accessibilità ai servizi di pagamento in contanti tramite il metodo approvato nel 2014 dall'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM).

Le misure effettuate rivelano che nel 2018 il 96,4 per cento della popolazione residente permanente poteva accedere nell'arco di 30 minuti ai servizi di pagamento in contanti prescritti per legge. Se si tiene presente che in certi luoghi privi di ufficio postale e agenzia è offerto il servizio a domicilio, l'accessibilità è stata garantita al 98,1 per cento della popolazione. Il tasso di accessibilità è pertanto al di sopra della soglia del 90 per cento fissata per legge.

<u>Accesso al traffico dei pagamenti in contanti secondo l'articolo 44 OPO</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti (in %)	96,7	96,4
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti o dispone di un servizio a domicilio (in %)	98,2	98,1

L'anno scorso la Posta ha continuato la riorganizzazione della sua rete di accesso. Gli adeguamenti

riguardavano in particolare l'accessibilità ai servizi di pagamento in contanti. La Posta ha così sostituito 102 punti di accesso che offrivano l'intera gamma dei servizi di pagamento in contanti con punti di accesso senza possibilità di pagamento in contanti. In 10 casi è stato istituito il servizio a domicilio in quanto non è stato possibile trovare nessuna soluzione per il mantenimento di un punto di accesso servito. Un punto di accesso che offriva servizi di pagamento in contanti è stato chiuso senza essere sostituito.

<u>Modifiche apportate all'infrastruttura postale</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Sostituzione di punti di accesso che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti con punti di accesso senza possibilità di pagamento in contanti	116	102
Chiusura di punti di accesso che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti e allestimento di un servizio a domicilio	10	10
Chiusura, senza sostituzione, di punti di accesso che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti	3	1

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

A settembre 2016 la Posta ha ottenuto l'ultimo 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+, il più elevato. Questo livello garantisce che le pagine Internet siano effettivamente accessibili senza barriere e che rispettino le disposizioni della legge sui disabili, oltre a certificare la conformità alle raccomandazioni della Confederazione. Il progetto di aggiornamento del sito Internet nel 2017 ha coinvolto la Fondazione "Accesso per tutti" che ha garantito l'osservanza delle linee guida dell'accesso senza barriere. La prossima certificazione avverrà nel 2019.

1.5 Stato delle relazioni con la clientela e indice di soddisfazione

I reclami nei confronti di PostFinance hanno nel complesso subito un netto calo rispetto all'anno precedente. I reclami riguardavano in particolare le modifiche relative all'introduzione dell'aggiornamento del software bancario, diversi disturbi tecnici, l'adeguamento del valore soglia per la tassa sull'avere e l'annuncio di aumenti di prezzo per il 2019.

Siccome PostFinance è entrata a far parte dell'Associazione Svizzera dei Banchieri, dal 1° giugno 2016 in caso di disaccordo i clienti devono appellarsi all'Ombudsman delle banche svizzere. Il numero di domande di conciliazione è a sua volta calato. Nel 2018 PostFinance ha trattato in totale 17 casi dell'Ombudsman delle banche svizzere.

Stando a un sondaggio effettuato annualmente dalla Posta Svizzera, l'indice di soddisfazione della clientela di PostFinance nel 2018 raggiungeva 79 punti su 100 per i clienti privati (anno precedente 80). Per i clienti commerciali era di 77, il che corrisponde a un leggero miglioramento di un punto rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda la RetePostale l'indice di soddisfazione dei clienti privati è peggiorato di un punto raggiungendo un valore di 87. Il valore rientra nella media degli ultimi cinque anni.

2 Valutazione dell'UFCOM

2.1 Adempimento del mandato legale

Nel 2018, la Posta ha adempiuto il mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti che gli è stato affidato sulla base della legislazione postale.

Dalle informazioni ottenute si può rilevare che, da una parte, la Posta garantisce l'offerta minima prescritta dall'ordinanza e che, 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](#)). Le condizioni previste da PostFinance per quanto riguarda l'esclusione dalla fruizione delle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti sono, a priori, conformi alle eccezioni previste dall'ordinanza ([art. 45 OPO](#)).

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. In questo campo, supera di 6,4 punti percentuali il valore soglia del 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 su tutto il territorio. In questo contesto va pertanto aggiunto che dal 1° gennaio 2019 sono in vigore disposizioni più severe in materia di raggiungibilità. Nel resoconto per l'esercizio 2019 la Posta dovrà per la prima volta provare che le nuove disposizioni sono rispettate.

La Posta soddisfa il mandato legale di servizio universale anche nei confronti delle persone disabili offrendo loro servizi di pagamento elettronico senza barriere.

2.2 Considerazioni generali

La popolazione ricorre ai diversi canali disponibili per utilizzare l'insieme delle prestazioni di PostFinance nel settore del traffico dei pagamenti. La tendenza a sostituire gli ordini di pagamento effettuati di persona allo sportello con quelli elettronici si è rafforzata nel 2018. Gli ordini di pagamento cartacei sono diminuiti di circa il 10 per cento, gli ordini di pagamento permanenti hanno subito un calo del 2,9 per cento. Nell'anno in rassegna gli ordini di pagamento elettronici invece sono aumentati del 12,5 per cento. Ciò è da ricondurre alla crescita generale del traffico dei pagamenti elettronico e alla sostituzione del classico versamento allo sportello postale. I versamenti in contanti sono diminuiti sia in termini di quantità (-4,8 %), sia a livello di volume totale delle transazioni (-5,5 %). Anche i prelievi di contanti presso gli uffici postali, i Postomat e i partner sono diminuiti poiché i clienti utilizzano maggiormente altre possibilità di pagamento piuttosto che il denaro contante (in particolare pagamenti tramite carte e soluzioni di pagamento mobile).

L'UFCOM constata che PostFinance mantiene la sua offerta per gli Svizzeri all'estero, continuando a offrire prestazioni basilari del traffico dei pagamenti.