



Adempimento del mandato di servizio universale nel 2020

Nel marzo del 2021, 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 2020.

1 Rapporto della Posta

1.1 Obbligo di fornire l'offerta minima richiesta

PostFinance ha l'obbligo di offrire 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). L'offerta minima richiesta permette ai clienti di effettuare trasferimenti dal proprio conto al conto di un terzo (lett. b), il versamento di contanti sul proprio conto (lett. d) e il prelievo di contanti (lett. e). PostFinance permette inoltre il trasferimento di contanti sul conto di un terzo (lett. c).

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, secondo le sue condizioni generali e la sua politica aziendale in materia di accettazione dei clienti. In determinate situazioni, PostFinance può tuttavia precludere la fruizione delle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti (art. 45 OPO).

1.2 Gli effetti della pandemia di coronavirus sull'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti

Nel corso del 2020, la pandemia di coronavirus ha avuto ripercussioni non soltanto sull'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti, ma anche sui mezzi utilizzati dalla clientela della Posta per effettuare versamenti. Le misure adottate dal Consiglio federale allo scopo di arginare la propagazione del virus nel marzo dello stesso anno hanno portato alla chiusura temporanea dei negozi, dei ristoranti e delle istituzioni pubbliche e hanno avuto un certo impatto sull'accesso ai servizi di pagamento in contanti. Al contempo, nel quadro del piano di protezione sanitaria si raccomandava di preferire i pagamenti senza contatto, ciò che ha accelerato la sostituzione dei sistemi di pagamento classici allo sportello con soluzioni elettroniche come TWINT o E-Finance.

Al contempo, per aiutare le imprese in difficoltà a livello di liquidità e di finanziamento durante il periodo di semi-confinamento, la FINMA ha autorizzato PostFinance a partecipare al piano di aiuti del Consiglio federale, consentendole così di accordare ai suoi clienti commerciali dei crediti transitori. L'attribuzione di tali crediti COVID-19 ha avuto un impatto positivo, consentendo a PostFinance di ampliare i suoi margini d'interesse. Questo effetto limitato al 2020 ha generato 50 milioni di franchi di costi in meno rispetto all'anno precedente per quanto riguarda il servizio universale nel settore postale e del traffico dei pagamenti. In tale ambito i costi per il 2020 sono così stati di 231 milioni di franchi.

1.3 Accesso al traffico dei pagamenti

La Posta ha portato a termine la conversione della sua rete di punti d'accesso postali nel quadro della sua strategia 2017-2020. Nel 2020, solamente 62 uffici postali sono stati trasformati in agenzie (nel 2019 erano stati 84) e 15 sono stati sostituiti da un servizio a domicilio (nel 2019 erano stati 10). Il numero totale delle conversioni nel 2020 è inferiore rispetto all'anno precedente. Alla fine del mese di dicembre 2020 la Posta contava 902 uffici postali gestiti dall'azienda stessa, 1185 agenzie e 961 postomat.

<u>Rete postale – punti d'accesso fisici per la popolazione</u>	2017	2018	2019	2020
<u>Uffici postali con servizi di pagamento in contanti</u>	1184	1075	980	902
<u>Agenzie senza servizi di pagamento in contanti</u>	968	1061	1136	1185
<u>Filiali PostFinance</u>	41	39	38	38
<u>di cui con mezzi di pagamento diversi dai contanti</u>	0	0	0	0
<u>Regioni con servizio a domicilio</u>	1326	1341	1775	1797
<u>Postomat</u>	999	984	975	961

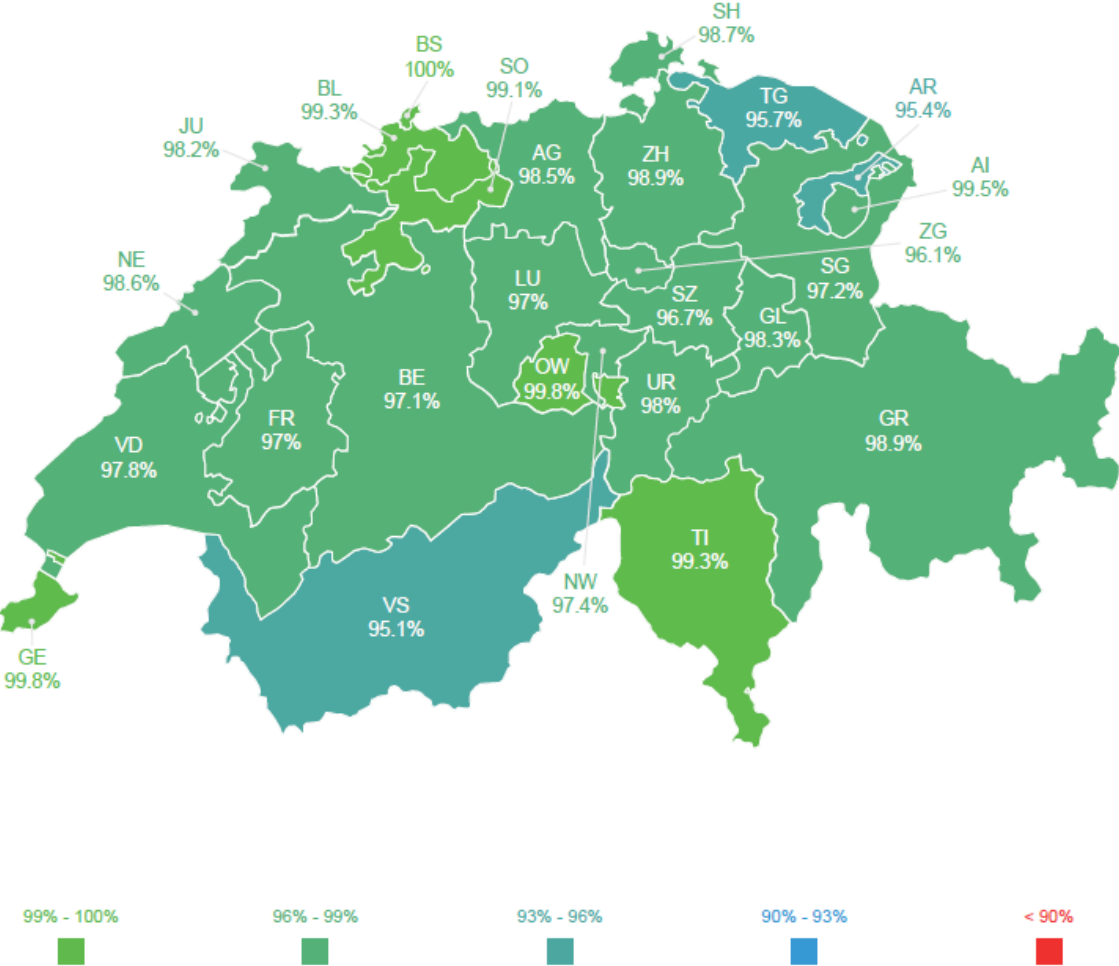
Se in occasione della chiusura di un ufficio postale non è stata trovata alcuna soluzione sostitutiva, generalmente viene introdotto un servizio a domicilio. Nel 2020 il numero di regioni che disponevano di questa prestazione offerta dalla Posta è aumentato di 22 zone rispetto all'anno precedente. In tutta la Svizzera un totale di 413 195 economie domestiche beneficia del servizio a domicilio.

1.4 Accesso al traffico dei pagamenti in contanti

Nonostante il semi-confinamento del marzo 2020, gli uffici postali sono quasi sempre rimasti aperti durante lo scorso anno. Di fatto, il servizio pubblico non ha praticamente subito alcuna restrizione. Solamente alcuni uffici postali o agenzie sono stati chiusi in modo sporadico per malattia o messa in quarantena del personale, oppure per rispettare le misure di protezione a livello sanitario (chiusura di luoghi pubblici quali ristoranti, amministrazioni comunali, ecc.). In questo modo, nel 2020 il 98% della popolazione residente permanente poteva accedere nell'arco di 20 minuti massimo, a piedi o con i mezzi pubblici, ai servizi di pagamento in contanti. La soglia del 90% è stata raggiunta, servizio a domicilio compreso, in tutti i Cantoni. La Posta soddisfa così di nuovo pienamente le esigenze legali. Va precisato che la percentuale cantonale più bassa per quanto concerne l'accesso ai servizi di pagamento in contanti è del 95,1% (VS), mentre la più elevata è del 100% (BS).

Rispetto al 2019, l'accesso al traffico dei pagamenti in contanti è migliorato in 18 Cantoni, è rimasto identico in sei ed è diminuito soltanto di 0,1 punti percentuali in due Cantoni (AG e ZG).

Accesso al traffico dei pagamenti in contanti per Cantone: il valore soglia deve raggiungere almeno il 90%



Raggiungibilità per la popolazione
(a piedi o con i mezzi pubblici)

2020

Cantone	Accesso ai servizi di pagamento con servizio a domicilio e pagamento in contanti
Valore soglia	90.0%
AG	98.5%
AI	99.5%
AR	95.4%
BE	97.1%
BL	99.3%
BS	100.0%
FR	97.0%
GE	99.8%
GL	98.3%
GR	98.9%
JU	98.2%
LU	97.0%
NE	98.6%
NW	97.4%
OW	99.8%
SG	97.2%
SH	98.7%
SO	99.1%
SZ	96.7%
TG	95.7%
TI	99.3%
UR	98.0%
VD	97.8%
VS	95.1%
ZG	96.1%
ZH	98.9%
A livello nazionale	98.0%

Nel 2020 la Posta ha avuto un dialogo costruttivo con i responsabili di ciascun Cantone e ha trattato in particolare la tematica della riorganizzazione dei suoi punti d'accesso. I Cantoni, dal canto loro, ritengono che il dialogo di pianificazione sia stato ben instaurato con la Posta e che in generale le discussioni sulla rete postale si siano svolte in modo trasparente ed efficiente. Da parte dei Cantoni sono comunque stati chiesti dei piccoli miglioramenti.

1.5 Pagamento elettronico senza barriere per i disabili

Dal 1° gennaio 2004, la legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili (LDiS) esige un accesso senza barriere per tutti. In linea con tale legge, la Posta consente alle persone disa-

bili l'accesso senza barriere alle prestazioni del traffico dei pagamenti digitali e garantisce le pari opportunità. Questo avviene ad esempio tramite un aiuto acustico per le persone non vedenti che consente loro di orientarsi con facilità nel programma digitale di PostFinance. Alle persone con problemi di vista è invece messo a disposizione un testo ingrandito, per quelle con una disabilità uditiva sono inseriti dei sottotitoli nei media audiovisivi e quelle con disabilità fisiche possono navigare semplicemente con la tastiera. Questi aiuti proposti dalla Posta sono utili anche alle persone anziane.

Nel novembre 2020 il sito internet di PostFinance ha nuovamente ricevuto la certificazione AA+ (ossia la più elevata) mentre ad E-Finance, come già in precedenza, è stata conferita la certificazione «AA» dalla fondazione «Accesso per tutti». Tale valutazione attesta la conformità alle raccomandazioni della Confederazione nonché un accesso semplice e senza restrizioni per le persone affette da disabilità.

1.6 Evoluzione del traffico dei pagamenti

Il risultato del servizio universale in materia di traffico dei pagamenti è stato fortemente influenzato dalla pandemia di coronavirus. A causa delle misure di protezione a livello sanitario, il numero di transazioni in contanti è diminuito del 14,5% (2019: -7%) e il rispettivo volume è calato del 18,4% (2019: -7%). Va però detto che i pagamenti effettuati interamente in contanti presso gli sportelli degli uffici postali (compreso il servizio a domicilio) rappresentavano il 76,2%, mentre i pagamenti effettuati interamente o in parte con la carta ammontavano solamente al 23,8%. Queste percentuali sono identiche all'anno precedente.

Il 30 giugno 2020 la piazza finanziaria svizzera ha introdotto la fattura QR. Questa novità è in linea con il criterio standard ISO 20022 e consente un trattamento semplificato delle fatture, limitando così gli errori in occasione dell'inserimento manuale dei dati di pagamento. A partire da tale data, le spese legate ai versamenti effettuati tramite cedola di versamento rossa o arancione sono dunque aumentate, mentre il prezzo delle transazioni tramite fattura QR è rimasto fisso.

I prelievi di contanti effettuati dalla clientela della Posta agli sportelli e ai postomat sono in netto calo. La pandemia di coronavirus ha ancor più accentuato il cambiamento nelle abitudini della clientela della Posta che era in atto già da diversi anni, ossia una tendenza crescente all'utilizzo delle soluzioni di pagamento digitali come TWINT ed E-Finance a scapito dei pagamenti in contanti. Il volume delle transazioni in contanti è così diminuito del 21,3% rispetto all'anno precedente (2019: -10%), mentre il loro numero è calato del 29,7% per lo stesso periodo (2019: -11%). Tenuto conto del cambiamento nelle abitudini della clientela in materia di traffico dei pagamenti, la Posta sta rivedendo la sua rete di postomat attuale. Gli sportelli automatici difettosi o i vari siti chiusi non verranno più sostituiti in modo automatico.

1.7 Relazioni con la clientela e indice di soddisfazione

Il numero totale delle reclamazioni è diminuito del 9% rispetto al 2019, mentre quello dei ricorsi è calato dell'8,4%. La quantità di informazioni è invece rimasta stabile. Le informazioni richieste in merito a E-Finance sono invece aumentate del 56% a causa del maggiore uso dei servizi digitali forniti da PostFinance. Poiché la pandemia di coronavirus ha fortemente accelerato l'utilizzo dei servizi digitali, PostFinance si aspetta un aumento delle richieste di informazioni in tale ambito.

Nel corso del 2020 l'ombudsman delle banche ha trattato e portato a termine 20 casi di controversie tra clienti e PostFinance. In quattro di questi casi PostFinance aveva sciolto la relazione d'affari, tre riguardavano invece il rifiuto di apertura di un conto.

Come ogni anno, la Posta ha proceduto a una valutazione della soddisfazione della sua clientela. Nel 2020 i clienti di PostFinance hanno particolarmente apprezzato l'introduzione di nuovi prodotti e servizi

come Valuu e TWINT, che hanno attenuato gli effetti negativi dell'introduzione delle nuove tariffe nel 2019. Il miglioramento dell'inserimento dei dati per i pagamenti in E-Finance e il nuovo sistema di login della piattaforma hanno anch'essi avuto un effetto positivo. L'indice di soddisfazione della clientela privata è così migliorato di 1 punto, passando da 80 a 81 punti su 100 nel 2020. Anche quello dei clienti commerciali è aumentato, raggiungendo i 78 punti (nel 2019 erano 76). Si noti che il tasso di soddisfazione della clientela commerciale di PostFinance che ha ottenuto un credito COVID-19 ammonta a 83 punti su 100, ossia un tasso di soddisfazione globale nettamente superiore a quello degli altri clienti commerciali.

2 Valutazione dell'UFCOM

2.1 Adempimento del mandato legale

Nel 2020 la Posta ha adempiuto il mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti che le è stato affidato sulla base della legislazione postale.

Il rapporto trasmesso all'UFCOM consente di affermare che l'offerta minima prescritta dall'ordinanza sulle poste è garantita. Conformemente alle esigenze legali, le prestazioni del servizio universale sono in linea di massima garantite a tutte le persone fisiche e giuridiche con domicilio o sede in Svizzera (art. 43 OPO). Le condizioni di PostFinance per quanto riguarda l'esclusione dalla fruizione delle prestazioni inerenti il traffico dei pagamenti sono, a priori, conformi alle eccezioni previste dall'ordinanza (art. 45 OPO).

Nel 2020, nonostante la pandemia di coronavirus, la Posta ha nuovamente soddisfatto le esigenze imposte dalla legislazione postale in merito all'accesso della popolazione alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti. Se si esamina l'accessibilità in maniera globale, i valori misurati su scala nazionale oltrepassano di 8 punti percentuali il valore soglia del 90% prescritto dal Consiglio federale (art. 44 OPO). A livello cantonale la Posta ha di nuovo soddisfatto pienamente le esigenze legali. Il Cantone con il risultato meno buono (VS) oltrepassa infatti il valore soglia di 5,1 punti percentuali e ha migliorato la sua accessibilità di 0,4 punti rispetto al 2019. Il Cantone che attesta il miglior tasso di accessibilità oltrepassa il valore soglia di 10 punti, raggiungendo il 100% (BS). Tali valutazioni dimostrano che, sull'insieme del territorio, il servizio universale in termini di pagamenti in contanti è ampiamente accessibile alla popolazione.

La Posta ha seguito gli sviluppi tecnologici e ha saputo adattare le sue prestazioni digitali alle persone affette da disabilità, offrendo loro servizi di pagamento elettronico senza barriere. Adempie dunque il suo mandato anche in tale ambito.