



Adempimento del mandato di servizio universale nel 2021

Conformemente alle disposizioni della legislazione postale ([legge del 17 dicembre 2010 sulle poste \[LPO\]](#); [ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste \[OPO\]](#)), nel marzo 2022 la Posta ha presentato un rapporto sull'adempimento del mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti per l'anno civile 2021.

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). Dal 1° gennaio 2021, l'ordinanza sulle poste precisa che il traffico dei pagamenti transfrontaliero in franchi svizzeri o in valuta estera non rientra nei servizi di pagamento del servizio universale ([art. 43 cpv. 1^{bis} OPO](#)).

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 Accesso al traffico dei pagamenti

Nel 2021 la Posta ha trasformato 97 punti di accesso della sua rete postale: 76 uffici postali sono stati convertiti in agenzie (2020: 62), 13 sono stati sostituiti da un servizio a domicilio (2020: 15), mentre 8 sono stati chiusi senza sostituzione (Cinque di queste chiusure hanno comportato la chiusura di una filiale su due in una città). Ora, per il 2022, la Posta ha dichiarato di voler stabilizzare il numero dei punti di accesso che gestisce in proprio.

In sintesi, alla fine del 2021 la Posta contava 805 uffici postali, 1251 agenzie e 888 postomat. Il numero di uffici postali è diminuito di 97 unità nel corso dell'anno, mentre il numero di agenzie è aumentato di 66 unità. Con oltre 4800 punti di accesso in tutta la Svizzera, la Posta continua a servire la rete postale più densa d'Europa.

Rete postale – punti d'accesso fisici per la popolazione

	2017	2018	2019	2020	2021
Uffici postali con servizi di pagamento in contanti	1184	1075	980	902	805
Agenzie senza servizi di pagamento in contanti	968	1061	1136	1185	1251
Filiali PostFinance	41	39	38	38	34
Regioni con servizio a domicilio	1326	1341	1775	1797	1847
Postomat	999	984	975	961	888

Nel 2021 il servizio a domicilio è stato esteso a 50 nuove zone rispetto all'anno precedente, per un totale di 447 855 economie domestiche servite sulla soglia di casa in tutta la Svizzera (34 660 economie domestiche in più rispetto al 2020). Questo modello di servizio viene implementato quando non è possibile concludere un partenariato, una volta che un'agenzia partner presenta la disdetta.

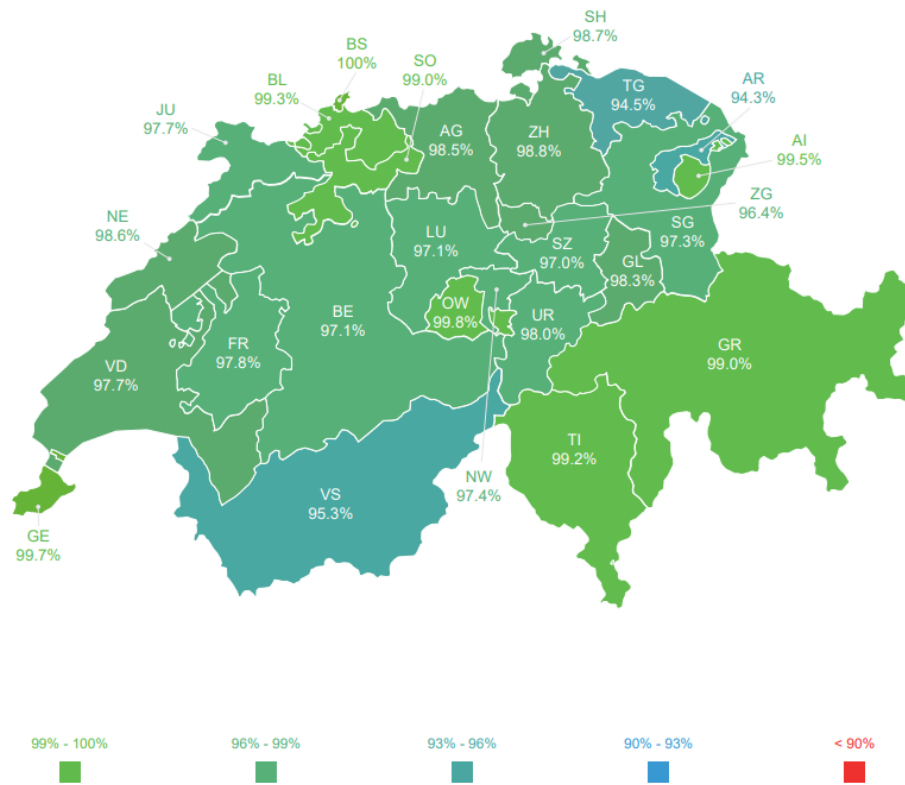
Per quanto concerne le filiali di PostFinance, il loro numero è stato ridotto a 34 nel 2021 (2020: 38). La consulenza finanziaria offerta ai clienti avviene sempre più spesso attraverso strumenti digitali, ne consegue che i punti di accesso fisici sono meno frequentati.

1.3 Accesso al traffico dei pagamenti in contanti

Nel 2021, come l'anno precedente, il 98 per cento della popolazione residente permanente in Svizzera ha potuto accedere al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 20 minuti, a piedi o con i mezzi pubblici. La soglia del 90 per cento è stata ampiamente raggiunta, servizio a domicilio incluso, in tutti i Cantoni. La Posta soddisfa quindi pienamente i requisiti legali. Va precisato che la percentuale cantonale più bassa per quanto concerne l'accesso ai servizi di pagamento in contanti è del 94,3 per cento, registrata nel Cantone di Appenzello Esterno (2020: VS con il 95,1%), mentre la più elevata è del 100 per cento, rilevata nel Cantone di Basilea Città (2020: BS con il 100%).

Rispetto al 2020, l'accesso al traffico dei pagamenti in contanti è migliorato in 7 Cantoni, è rimasto invariato in 11 Cantoni ed è diminuito in media di 0,4 punti percentuali in 8 Cantoni (AR, GE, JU, SO, TG, TI, VD e ZH).

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



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

Accesso ai servizi di pagamento con servizio a domicilio e pagamento in contanti

Cantone	2019	2020	2021
Valore soglia	90.0%	90.0%	90.0%
AG	98.6%	98.5%	98.5%
AI	99.5%	99.5%	99.5%
AR	93.4%	95.4%	94.3%
BE	96.9%	97.1%	97.1%
BL	99.3%	99.3%	99.3%
BS	100.0%	100.0%	100.0%
FR	96.4%	97.0%	97.8%
GE	99.7%	99.8%	99.7%
GL	98.2%	98.3%	98.3%
GR	98.8%	98.9%	99.0%
JU	97.7%	98.2%	97.7%
LU	96.7%	97.0%	97.1%
NE	98.5%	98.6%	98.6%
NW	96.6%	97.4%	97.4%
OW	99.8%	99.8%	99.8%
SG	97.2%	97.2%	97.3%
SH	98.7%	98.7%	98.7%
SO	98.9%	99.1%	99.0%
SZ	96.5%	96.7%	97.0%
TG	95.6%	95.7%	94.5%
TI	99.0%	99.3%	99.2%
UR	97.9%	98.0%	98.0%
VD	97.5%	97.8%	97.7%
VS	94.7%	95.1%	95.3%
ZG	96.2%	96.1%	96.4%
ZH	98.8%	98.9%	98.8%
A livello nazionale	97.8%	98.0%	98.0%

La Posta è tenuta a intrattenere un dialogo regolare sulla pianificazione e sul coordinamento della rete di uffici postali e delle agenzie sul territorio cantonale (art. 44 cpv. 4 OPO). Nel corso del 2021, la Posta ha avuto almeno un incontro costruttivo con i responsabili di ciascun Cantone. Le discussioni si sono concentrate sulla digitalizzazione dei servizi offerti dalla Posta, sull'apertura a terzi dei punti di accesso postali gestiti in proprio e sulla visione dei Cantoni in merito al contenuto del futuro servizio pubblico da offrire nel 2030.

1.4 Accesso senza barriere al traffico dei pagamenti per le persone disabili

La Posta assicura un accesso senza barriere ai suoi servizi di pagamento digitale per le persone con disabilità, garantendo così le pari opportunità. Dal 2004, la legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili (LDis; RS 151.3) esige un accesso senza barriere per tutti.

Nel novembre 2020, la fondazione "Accesso per tutti" ha nuovamente conferito alla Posta la certificazione "AA+" per il sito web di PostFinance e la certificazione "AA" per il servizio e-finance. I servizi online della Posta sono regolarmente oggetto di controlli interni per garantire che rimangano al livello attuale o vengano addirittura migliorati. I due riconoscimenti summenzionati, ottenuti dall'istituto finanziario, confermano che le raccomandazioni della Confederazione sono state rispettate e che PostFinance garantisce un accesso facile e senza restrizioni alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

1.5 Evoluzione del traffico dei pagamenti

Nel 2021 la crescente tendenza all'utilizzo dei servizi digitali proposti da PostFinance ha continuato a influenzare l'utilizzo del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti. L'evoluzione dei pagamenti senza contanti, già fortemente accelerata dalla pandemia di coronavirus, ha continuato la sua progressione verso l'alto. Nel 2021 il numero dei pagamenti in contanti effettuati presso gli sportelli postali (servizio a domicilio incl.) è diminuito del 12,4 per cento rispetto all'anno precedente (2020: -14,5 %), mentre il loro volume è calato del 10,2 per cento (2020: -18,4 %). L'evoluzione dei mezzi di pagamento utilizzati per queste transazioni è rimasta stabile. Nel 2021, la percentuale dei pagamenti allo sportello effettuati interamente in contanti era del 76,1 per cento, mentre il numero dei pagamenti effettuati parzialmente o interamente con la carta era solo del 23,9 per cento (2020: rispettivamente 76,2 % e 23,8 %).

Nel 2021 sono diminuiti anche i prelievi di contanti da parte della clientela della Posta agli sportelli e ai postomat. Il volume delle transazioni in contanti è calato del 6,4 per cento rispetto all'anno precedente (2020: -21,3 %), mentre nello stesso periodo il loro numero è sceso del 10,4 per cento (2020: -29,7 %). Considerato il mutato comportamento della clientela nell'ambito del traffico dei pagamenti, la Posta sta rivalutando progressivamente l'attuale rete dei postomat. Gli apparecchi difettosi o quelli delle filiali definitivamente chiuse non vengono più necessariamente sostituiti. Allo stesso modo la funzione di deposito di contanti offerta da 43 postomat è stata completamente eliminata dai servizi offerti dalla Posta a partire dal 1° luglio 2021.

1.6 Relazione con la clientela e soddisfazione nei confronti di PostFinance

I clienti privati e commerciali di PostFinance sono ancora diminuiti nel 2021. Lo stesso vale per il numero di conti registrati nel settore del traffico dei pagamenti del servizio universale. Questa riduzione dei depositi dei clienti privati è una conseguenza diretta dell'applicazione estesa del valore soglia per i tassi di interesse negativi introdotta da PostFinance. Dal 1° luglio 2021, questo limite è passato da 250 000 franchi svizzeri a 100 000 franchi svizzeri.

Con il calo dei clienti registrato presso PostFinance, nel 2021 anche il numero totale di reclami è diminuito del 2,4 per cento. Le ricerche relative alle fatture con codice QR e alle informazioni su e-finance sono calate, così come il numero dei casi trattati dall'ombudsman delle banche. Soltanto il numero di reclami è aumentato del 20,5 per cento rispetto al 2020. I motivi di questo aumento sono dovuti principalmente all'introduzione della nuova App PostFinance, all'implementazione di un nuovo pacchetto bancario e all'introduzione di una nuova soglia di imposta sul patrimonio.

La valutazione annuale della Posta mostra che la clientela è generalmente soddisfatta dei servizi forniti da PostFinance. Nel 2021, l'indice di soddisfazione della clientela privata è sceso di un solo punto, passando da 81 a 80 su 100. I punti negativi evidenziati sono l'aumento delle imposte sul patrimonio e l'applicazione estesa degli interessi negativi. È stata criticata anche l'accettazione della PostCard nei negozi e all'estero, anche se si prevede un miglioramento a partire dal 2022 grazie al partenariato concluso con Debit Mastercard. Infine, TWINT e i servizi digitali offerti da PostFinance ottengono buoni voti. L'indice di soddisfazione dei clienti commerciali si attesta ora a 77 punti, un punto in meno

rispetto al 2020.

2 Valutazione dell'UFCOM

2.1 Adempimento del mandato legale

L'UFCOM ritiene che nel 2021 la Posta abbia adempiuto il suo mandato legale per il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti conferitogli dalla legislazione postale.

Il rapporto presentato all'UFCOM a fine marzo 2022 conferma che l'offerta minima prescritta dall'ordinanza sulle poste è garantita. Pertanto, conformemente alle esigenze legali, le prestazioni del servizio universale sono in linea di principio garantite a tutte le persone fisiche e giuridiche con domicilio o sede in Svizzera (art. 43 OPO). Le clausole di esclusione per l'utilizzo dei servizi di pagamento di PostFinance sono a priori conformi alle eccezioni previste dall'ordinanza (art. 45 OPO).

Ancora una volta, la Posta ha soddisfatto pienamente i requisiti imposti dalla legislazione postale per quanto riguarda l'accesso della popolazione ai servizi di pagamento in contanti. Se consideriamo l'accessibilità misurata nel 2021, il valore soglia del 90 per cento richiesto dal Consiglio federale (art. 44 OPO) è superato in ogni Cantone. I valori pubblicati a livello nazionale superano la soglia minima di 8 punti percentuali, come già nel 2020. Inoltre, il servizio digitale di qualità proposto per le persone con disabilità o a mobilità ridotta consente alla Posta di adempiere il suo ruolo in materia di accesso senza barriere per tutti.

2.2 Considerazioni generali

Da diversi anni le abitudini della popolazione e delle imprese svizzere evolvono verso i servizi digitali. Le transazioni fisiche realizzate direttamente ai punti di accesso della rete postale sono in calo da 10 anni e per la Posta ormai deficitari. Inoltre, a causa del perdurare del tasso d'interesse negativo e della possibilità, concessa dalla FINMA e giunta a termine il 31 dicembre 2020, di accordare crediti COVID-19, il margine d'interesse di PostFinance si è nuovamente ridotto. L'istituto finanziario punta quindi sull'accelerazione dello sviluppo delle sue offerte digitali.

Questa tendenza sempre più pronunciata all'utilizzo dei servizi digitali è stata esaminata dalla Commissione di esperti, che ha presentato il suo rapporto sul servizio postale universale il 24 febbraio 2022. La Commissione raccomanda in particolare di modernizzare il servizio universale nel settore postale e del traffico dei pagamenti per renderli più consoni alle esigenze e alle aspettative della clientela della Posta. Per quanto riguarda il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti, la Commissione di esperti formula diverse raccomandazioni. Ad esempio, in futuro tutti dovranno poter continuare ad aprire un conto con le funzioni di pagamento di base. Anche le transazioni in contanti dovranno rimanere parte del servizio universale fino a quando non esisterà un mezzo di pagamento digitale con caratteristiche comparabili. Secondo le conclusioni della Commissione di esperti, questo mandato dovrebbe essere messo a concorso pubblico e, se necessario, finanziato dallo Stato. Così come definito attualmente dalla legge, il servizio universale rischia tra qualche anno di non riuscire più a rispondere alle esigenze reali della popolazione.