

Adempimento del mandato di servizio universale nel 2022

Conformemente alle disposizioni della legislazione postale ([legge del 17 dicembre 2010 sulle poste \[LPO\]](#); [ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste \[OPO\]](#)), nel marzo 2023 la Posta ha presentato un rapporto sull'adempimento del mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti per l'anno civile 2022.

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 Punti di accesso postali

Nel 2022, la Posta ha messo a disposizione dei suoi clienti un totale di 4898 punti di accesso in Svizzera, rispetto ai 4815 del 2021. Questa offerta comprende gli uffici postali, le agenzie, il servizio a domicilio e vari sportelli automatici (MyPost24, punti di consegna e ritiro nei negozi nonché punti per i clienti commerciali). A questi 4898 punti di accesso si aggiungono i postomat e le filiali di PostFinance.

Rete postale – punti d'accesso fisici per la popolazione

	2018	2019	2020	2021	2022
Uffici postali con servizi di pagamento in contanti	1075	980	902	806	773
Agenzie senza servizi di pagamento in contanti	1061	1136	1185	1251	1254
Filiali PostFinance	39	38	38	34	34
Regioni con servizio a domicilio	1341	1775	1797	1847	1881
Postomat	984	975	961	888	867
MyPost24, punti di consegna e ritiro nonché punti per i clienti commerciali	-	-	-	912	990

Nel 2022 la Posta ha proposto i suoi servizi in 773 uffici postali, ossia 3,98 per cento in meno rispetto all'anno precedente. Questo leggero calo è dovuto principalmente alla conversione di uffici postali in agenzie, secondo una pianificazione prevista prima del 2022 ma non ancora completata nel 2021. La Posta effettua investimenti negli uffici postali per modernizzarli e rispondere meglio alle esigenze dei clienti. Il numero di agenzie rimane stabile e passa da 1251 unità del 2021 a 1254 nel 2022 (+0,24%).

Il servizio a domicilio è progredito dell'1,84 per cento per servire ben 1881 località nel 2022 (+34 zone). Questo aumento è dovuto principalmente all'ampliamento dell'offerta nel Cantone di Appenzello Esterno.

Il numero di sportelli automatici MyPost24, di punti di consegna e ritiro in negozio nonché di punti per i clienti commerciali è aumentato dell'8,55 per cento per arrivare a 990 nel 2022 (2021: 912). Queste soluzioni di deposito e prelievo più flessibili soddisfano adeguatamente le esigenze dei clienti della Posta.

Nel 2022 PostFinance ha gestito 34 filiali, un'offerta analoga a quella dell'anno precedente. Il numero di postomat diminuisce progressivamente ogni anno perché in generale PostFinance non sostituisce o ripara gli apparecchi difettosi. Ciò è dovuto principalmente a un cambiamento nel comportamento a lungo termine dei clienti, che ogni anno ritirano sempre meno contanti. Pertanto, il numero di postomat è passato da 888 nel 2021 a 867 nel 2022, registrando una diminuzione del 2,36 per cento rispetto all'anno precedente.

1.3 Accesso al traffico dei pagamenti

Nel 2022, l'accesso ai servizi di pagamento entro 20 minuti a piedi o con i mezzi pubblici ha superato di gran lunga il valore soglia del 90 per cento in tutti i Cantoni, raggiungendo tassi che vanno dal 95,4 al 100 per cento. Anche a livello nazionale è migliorato di 0,1 punti percentuali rispetto all'anno precedente, raggiungendo il 98,1 per cento.

Il più basso tasso di accesso ai servizi di pagamento si è registrato nel Canton Vallese, con una percentuale del 95,4, nel 2022 era l'unico Cantone in Svizzera a trovarsi al di sotto del 96 per cento. L'accesso in Vallese è comunque migliorato di 0,1 punti percentuali rispetto al 2021. Il Cantone che ha fatto i maggiori progressi a livello di accessibilità ai servizi di pagamento nel 2022, con 3,8 punti percentuali in più rispetto al 2021, è Appenzello Esterno. Il motivo principale di questo progresso è l'ampliamento dei servizi a domicilio offerti. Dal 2019, Basilea Città raggiunge il 100 per cento quanto alla fornitura di servizi di pagamento alla popolazione.

In generale, le condizioni di accesso sono migliorate in 18 Cantoni (AG, AR, FR, GE, GL, JU, LU, NE, NW, OW, SH, SZ, TG, UR, VD, VS, ZG e ZH). Sono peggiorate in due Cantoni (BE e SG con -0,1 punti percentuali ciascuno rispetto al 2021) e sono rimaste stabili in sei Cantoni (AI, BL, BS, GR, SO e TI). Va notato che il Cantone di Basilea Città non può più migliorare il suo tasso di accesso ai servizi di pagamento, poiché ha già raggiunto il 100 per cento.

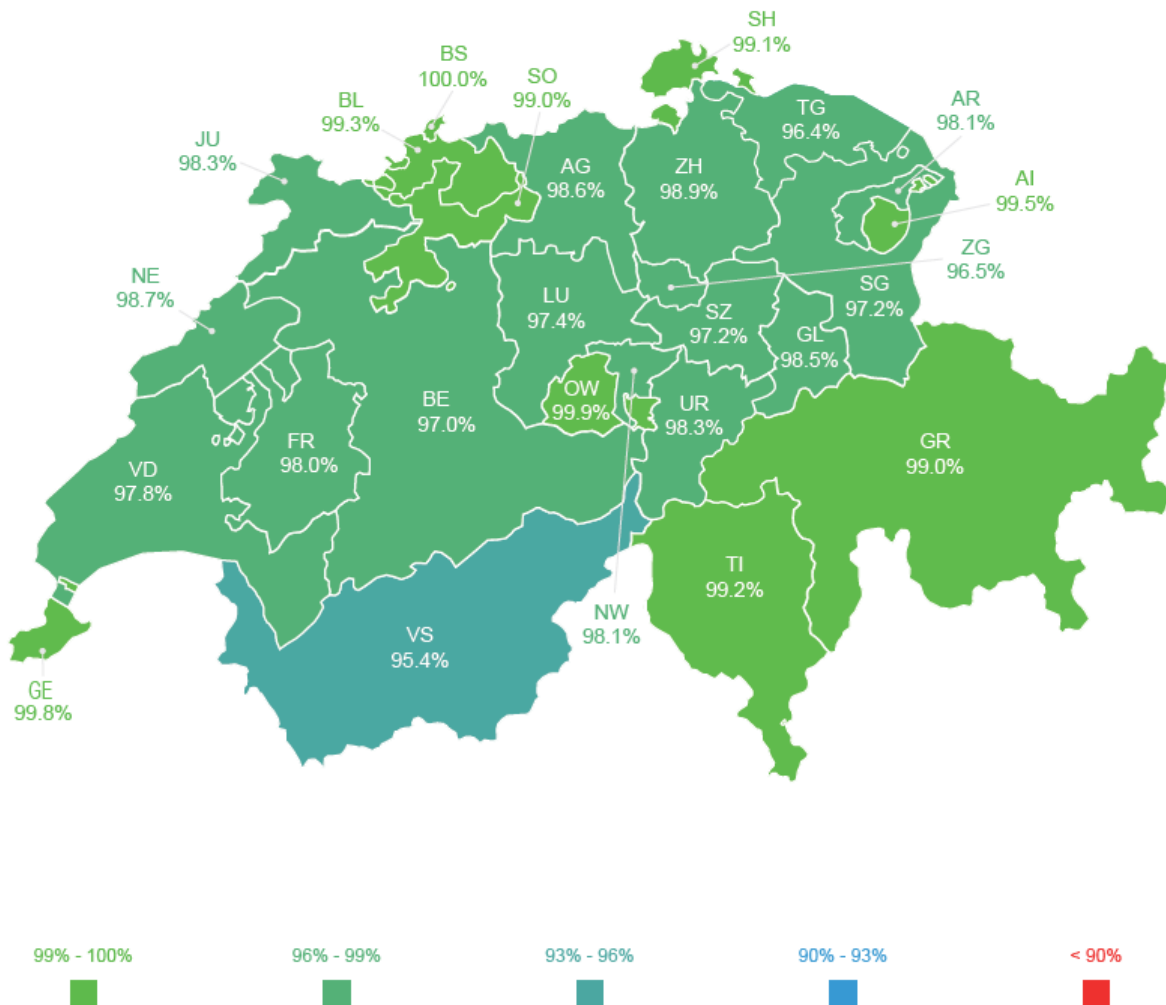
Accessibilità per la popolazione (a piedi o con i mezzi pubblici)

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

Cantone	2019	2020	2021	2022
Valore soglia	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
AG	98.6%	98.5%	98.5%	98.6%
AI	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
AR	93.4%	95.4%	94.3%	98.1%
BE	96.9%	97.1%	97.1%	97.0%
BL	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%
BS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
FR	96.4%	97.0%	97.8%	98.0%
GE	99.7%	99.8%	99.7%	99.8%
GL	98.2%	98.3%	98.3%	98.5%
GR	98.8%	98.9%	99.0%	99.0%
JU	97.7%	98.2%	97.7%	98.3%
LU	96.7%	97.0%	97.1%	97.4%
NE	98.5%	98.6%	98.6%	98.7%
NW	96.6%	97.4%	97.4%	98.1%
OW	99.8%	99.8%	99.8%	99.9%
SG	97.2%	97.2%	97.3%	97.2%
SH	98.7%	98.7%	98.7%	99.1%
SO	98.9%	99.1%	99.0%	99.0%
SZ	96.5%	96.7%	97.0%	97.2%
TG	95.6%	95.7%	94.5%	96.4%
TI	99.0%	99.3%	99.2%	99.2%
UR	97.9%	98.0%	98.0%	98.3%
VD	97.5%	97.8%	97.7%	97.8%
VS	94.7%	95.1%	95.3%	95.4%
ZG	96.2%	96.1%	96.4%	96.5%
ZH	98.8%	98.9%	98.8%	98.9%
A livello nazionale	97.8%	98.0%	98.0%	98.1%

1.4 Accesso al traffico dei pagamenti in contanti

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



La Posta è tenuta a dialogare regolarmente con ogni Cantone sulla pianificazione e sul coordinamento della rete di uffici e agenzie postali nel rispettivo territorio (art. 44 cpv. 4 OPO). Nel 2022, la Posta ha rispettato questo impegno e si è incontrata almeno una volta con i responsabili di ogni Cantone. Le discussioni erano incentrate sulla digitalizzazione dei servizi della Posta, sulla posizione della Posta quanto alle conclusioni del rapporto Egerszegi, sulla reintroduzione del voto elettronico nel 2023 in alcuni Cantoni e sulle costanti innovazioni proposte dalla Posta. Durante gli incontri sono state discusse anche le conseguenze di eventuali interruzioni di corrente dovute alla crisi energetica.

1.5 Evoluzione del traffico dei pagamenti

Andamento delle modalità di pagamento

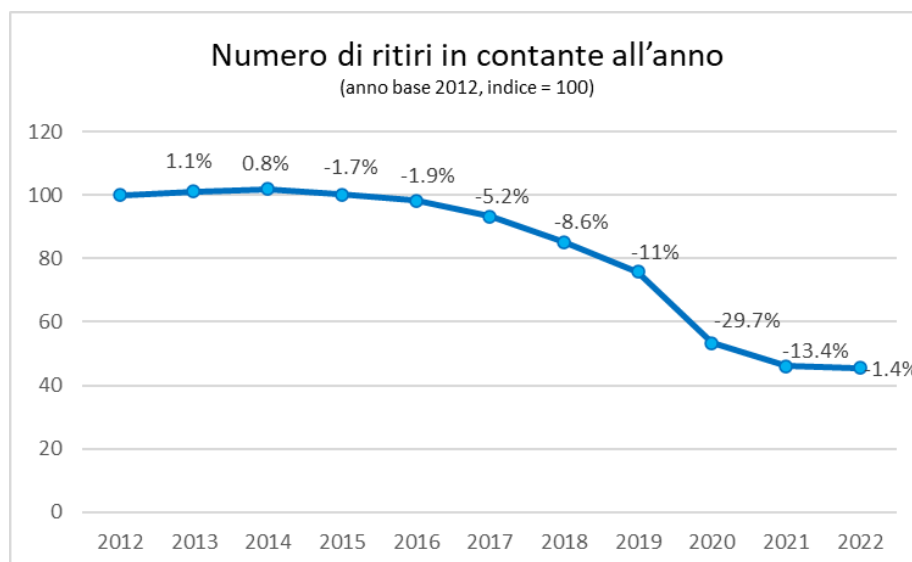
Nel 2022, è proseguito il calo del numero di pagamenti in contanti effettuati presso gli sportelli postali, i quali hanno perso il 16,8 per cento (2021: -12,4 %), mentre il loro volume è diminuito del 15,1 per cento (2021: -10,2%) rispetto all'anno precedente. L'evoluzione dei mezzi di pagamento utilizzati per queste transazioni è rimasta stabile. Ad esempio, la percentuale di pagamenti effettuati interamente in contanti allo sportello è scesa drasticamente nel 2022 attestandosi al 67 per cento, ovvero 9,1 punti percentuali in meno rispetto all'anno precedente (2021: 76,1%). Il numero di pagamenti effettuati

parzialmente o interamente con la carta è stato pari al 33 per cento (2021: 23,9%).

L'andamento delle transazioni indica che i metodi di pagamento elettronici, come TWINT o e-finance, guadagnano sempre più popolarità presso la popolazione rispetto a quelli cartacei. Nel 2022, il numero di ordini di pagamento fisici effettuati dal proprio conto al conto di terzi è diminuito quasi del 20 per cento, mentre allo stesso tempo il numero di ordini di pagamento elettronici è aumentato del 2,1 per cento. Per la prima categoria, ciò rappresenta un calo del 26,4 per cento nel volume di queste transazioni, mentre la seconda categoria mostra un aumento del 5,3 per cento nel volume di queste transazioni. Va notato che la situazione dovuta alla pandemia di Covid-19 ha spinto questo sviluppo positivo dei pagamenti senza contanti. Nell'arco di 10 anni, ovvero tra il 2012 e il 2022, il numero di transazioni in contanti effettuate direttamente presso i punti di accesso fisici degli uffici postali si è ridotto di oltre la metà.

Prelievo di contanti

Il numero di prelievi di contante è in calo da diversi anni. L'introduzione dell'applicazione di pagamento TWINT¹ nel settembre 2016 ha rapidamente conquistato la popolazione grazie alla sua facilità d'uso, segnando così l'inizio del declino dei prelievi di contante. Durante la pandemia di COVID-19 si è verificato il calo più netto degli ultimi dieci anni, dovuto soprattutto alle raccomandazioni del Consiglio federale di promuovere i pagamenti senza contatto. Di conseguenza, tra il 2021 e il 2022, i prelievi di contante presso gli uffici postali sono diminuiti solo leggermente (-1,4%), mentre il volume di questi prelievi è diminuito in modo più significativo (-6,4% nel 2022; nel 2021: -6,5%²). Questa evoluzione costante dal contante ai pagamenti digitali riflette un cambiamento duraturo nel comportamento delle persone.



Va notato che nel 2022 i prelievi di contante sono diminuiti presso le filiali di PostFinance e gli uffici postali, ma sono rimasti quasi allo stesso livello presso i bancomat dei partner e dei negozi.

1.6 Relazione con la clientela e soddisfazione nei confronti di PostFinance

Nel 2022, i clienti privati sono diminuiti del 4,8 per cento rispetto al 2021 (anno precedente: -4,2%) e i clienti commerciali del 1,9 per cento (anno precedente: -2,6%). Poiché il numero di conti è strettamente legato al numero di clienti, nel 2022 si è registrato anche un calo del numero di conti

¹ www.twint.ch

² Correzione della cifra nel rapporto 2022

presso PostFinance. Tra le ragioni del calo delle relazioni commerciali vi sono l'introduzione della tassa sui nuovi pacchetti bancari, l'applicazione di interessi negativi sugli attivi dei clienti fino al loro scioglimento nel settembre 2022 e la soppressione dei conti inattivi presso PostFinance.

Nel 2022, il numero di reclami in generale è diminuito del 19,1 per cento e le querele sono diminuite del 29,4 per cento. Solo e-finance ha registrato un aumento dei reclami e delle querele. Ciò è dovuto in particolare all'elevato numero di utenti di e-finance e all'introduzione di nuove funzioni nel sistema online, che hanno provocato reazioni negative. Il numero di casi trattati dall'Ombudsman delle banche ammonta a 26 (2021: 12). Le pratiche trattate sono più che raddoppiate tra il 2021 e il 2022, ma non è stato possibile classificarle, poiché le richieste erano troppo eterogenee.

Nel 2022, i clienti privati di PostFinance si sono dichiarati relativamente soddisfatti dell'istituto finanziario e dei suoi servizi, con 79 punti su 100, mentre i clienti commerciali gli hanno assegnato solo 76 punti su 100. Rispetto all'anno precedente, la soddisfazione dei clienti privati e commerciali è diminuita di 1 punto. I principali punti negativi menzionati riguardano gli interessi negativi applicati da PostFinance e l'introduzione di una tariffa adattata ai nuovi pacchetti bancari di PostFinance. D'altro canto, i servizi offerti tramite e-finance e TWINT, nonché la nuova PostFinance Debit Mastercard, accettata nella maggior parte dei negozi, hanno avuto un effetto molto positivo sulla soddisfazione dei clienti dell'istituto finanziario.

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

La Posta è tenuta per legge a garantire un accesso senza barriere ai pagamenti elettronici. Per questo motivo si impegna a soddisfare le esigenze dei suoi clienti e prende sul serio i bisogni delle persone con disabilità. PostFinance sottopone regolarmente a valutazione il proprio sito web e il sistema finanziario online per adeguarli al meglio alle esigenze di persone non vedenti o ipovedenti, non udenti o ipoudenti e persone con disabilità fisiche. I certificati rilasciati dalla fondazione "Accesso per tutti" nel novembre 2020 sono ancora validi (non ci sono state nuove valutazioni dal 2020), rimangono quindi a un livello di accesso classificato AA + per www.postfinance.ch e AA per PostFinance e-banking.

2 Valutazione dell'UFCOM

2.1 Adempimento del mandato legale

L'UFCOM ritiene che il mandato legale nel settore del servizio universale per il traffico dei pagamenti, conferito alla Posta dalla legislazione postale, sia stato adempiuto per l'anno 2022.

Il rapporto presentato all'UFCOM a metà marzo 2023 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 2022, 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 8.1 punti percentuali, come già nel 2020 (+8) e nel 2021 (+8.0). 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

La Posta Svizzera sta modernizzando e stabilizzando i suoi uffici postali, 773 di essi erano a disposizione della popolazione nel 2022. Sebbene il numero di punti di accesso autogestiti sia leggermente diminuito rispetto al 2021, l'accesso ai servizi di pagamento offerti dalla Posta è migliorato ogni anno, nonostante diminuisca la frequentazione di questi luoghi fisici. Ogni anno i pagamenti in contanti sono gradualmente sostituiti da quelli senza contanti, che guadagnano sempre più popolarità tra la popolazione. Infatti, la tendenza a pagare senza contatto continua nonostante la fine della pandemia di coronavirus. Pertanto, anche se nel 2022 questa tendenza sarà meno pronunciata rispetto ai due anni precedenti, è improbabile che i pagamenti in contanti si riprendano in modo analogo a quelli digitali.

La ripresa dei tassi d'interesse positivi da settembre 2022 su alcuni averi depositati presso PostFinance e l'aumento della redditività applicata dal 1° maggio 2023 sui conti di risparmio e di previdenza miglioreranno sicuramente la soddisfazione dei clienti privati e commerciali dell'istituto finanziario nel 2023.