



1 Adempimento del mandato di servizio universale nel 2014

A fine marzo 2015, conformemente alle disposizioni della legislazione sulle poste, la Posta ha presentato un rapporto concernente le sue attività durante l'anno civile 2014 ([legge del 17 dicembre 2010 sulle poste \[LPO\]](#); [ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste \[OPO\]](#)).

1.1 Obbligo di fornire l'offerta minima richiesta

La Posta 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 della Posta possono effettuare trasferimenti dal loro conto postale (lett. b), versamenti di contanti sul loro conto (lett. d) e prelievi di contanti (lett. e). La Posta 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 aprire un conto postale per il traffico dei pagamenti.

1.2 Accesso ai servizi di pagamento

La popolazione ha diverse possibilità di accedere ai servizi di pagamento che rientrano nel servizio universale.

Oltre ai canali tradizionali della rete postale, PostFinance propone una soluzione per il traffico elettronico dei pagamenti, e-finance. Rispetto al 2013, l'anno scorso hanno fatto ricorso a questa soluzione circa 80 000 nuovi utenti, che hanno fatto salire il numero totale a poco più di 1,6 milioni.

La Posta ha continuato a utilizzare il margine di manovra concessogli dalla legislazione postale per adattare la propria rete postale, ad esempio in funzione della domanda, della situazione e dello stato degli immobili. Ha così ridotto il numero di uffici postali e aumentato di pari misura il numero di agenzie postali gestite da terzi. Le agenzie postali non offrono l'intera gamma dei servizi di pagamento previsti nel servizio universale. Infatti, consentono unicamente di prelevare contanti ed effettuare versamenti con la carta di debito di PostFinance, o con una carta di debito Maestro, a seconda del caso. Ciò non toglie che i servizi di pagamento inclusi nel servizio universale restano accessibili per la maggior parte degli abitanti alle condizioni previste dalla legislazione (cfr. capitolo seguente).

Considerata nel suo complesso, la rete postale è rimasta molto fitta nel 2014. A fine dicembre si contavano in particolare 1562 uffici postali, 660 agenzie postali e 985 postomat.

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 servizi di pagamento in contanti, servizio a domicilio
Versamento di contanti sul proprio conto	Ufficio postale con servizi di pagamento 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>	<u>2014</u>	<u>Diff. 2013-2014</u>
Uffici postali con servizi di pagamento in contanti	1743	1648	1555	-93
Agenzie postali	497	569	660	+91
Filiali PostFinance	45	45	43	-2
Aree di codice postale con servizio a domicilio	1251	1269	1278	+9
Postomat	971	982	985	+3

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 secondo il metodo approvato nel 2014 dall'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM). A seguito della modifica di un parametro, sono state condotte nuovamente le misure per il 2013, in modo da permetterne il confronto con l'anno seguente.

Le misure effettuate rivelano che nel 2014 il 96,8 per cento della popolazione residente permanente poteva accedere nell'arco di 30 minuti ai servizi di pagamento in contanti in esame recandosi a un ufficio postale. Se si tiene presente che in certi luoghi privi di ufficio e agenzia postale è erogato il servizio a domicilio, l'accessibilità è stata garantita al 98,3 per cento della popolazione. Il tasso di accessibilità, benché in lievissimo calo (-0,1 punti percentuali), resta buono e largamente superiore alla soglia del 90 per cento fissata dal Consiglio federale.

L'anno scorso, la rete postale ha subito cambiamenti che hanno interessato l'accessibilità dei servizi di pagamento in contanti. La Posta ha sostituito 88 punti di accesso che offrivano l'intera gamma dei servizi di pagamento in contanti tramite punti di accesso che non permettono le operazioni in contanti. In dieci casi è stato attivato il servizio a domicilio in sostituzione del punto di accesso che erogava i servizi in contanti. Sei punti di accesso che offrivano l'intera gamma dei servizi di pagamento in contanti, invece, sono stati chiusi senza essere sostituiti.

<u>Accesso al traffico dei pagamenti in contanti secondo l'articolo 44 OPO</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti (in percentuale)	96,9	96,8
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti o dispone di un servizio a domicilio (in percentuale)	98,5	98,3
<u>Modifiche apportate all'infrastruttura postale</u>	<u>2013</u>	<u>2014</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	77	88
Chiusura di punti di accesso che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti e allestimento di un servizio a domicilio	14	10
Chiusura, senza sostituzione, di punti di accesso che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti	8	6

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

A 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 garantisce che le pagine Internet siano effettivamente accessibili senza barriere, come disciplinato dalla legge sui disabili, certificando inoltre la conformità alle raccomandazioni della Confederazione.

1.5 Stato delle relazioni con la clientela e indice di soddisfazione

Nel 2014 sono pervenuti a PostFinance più di 100 000 reclami, un aumento considerevole rispetto all'anno precedente (+128 %). Stando alle informazioni fornite dalla Posta, questo fenomeno è da ricondurre all'introduzione degli attestati d'interessi elettronici, al cambiamento dell'interfaccia utente nella piattaforma e-finance e all'introduzione di nuove condizioni di utilizzo della soluzione e-finance. È invece calato il numero di domande di mediazione presentate all'ufficio di conciliazione di PostFinance. [<http://www.ombudsman-postfinance.ch/benvenuti-all%e2%80%99ombudsman-postfinance>]

Sebbene PostFinance abbia dovuto trattare un numero molto più elevato di reclami durante l'anno trascorso, l'indice di soddisfazione della sua clientela resta praticamente stabile, in leggerissima flessione di un punto (su una scala di 100). L'indice di soddisfazione è lievemente più basso presso i clienti commerciali, registrando 82 punti rispetto agli 84 punti della clientela privata. L'indice di soddisfazione misurato presso i clienti della Rete postale e vendite della Posta resta invece identico all'anno scorso.

<u>Indice di soddisfazione della clientela (indice 1-100)</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
Rete postale e vendite, clienti commerciali	82	82
Rete postale e vendite, clienti privati	86	86
PostFinance, clienti commerciali	83	82
PostFinance, clienti privati	85	84

1.6 Valutazione dell'UFCOM

1.6.1 Adempimento del mandato legale

Durante l'anno trascorso 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 quasi 7 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 a tutti e su tutto il territorio.

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

1.6.2 Considerazioni generali

L'UFCOM constata che l'organizzazione dell'accesso da parte della Posta tiene conto dei bisogni dei diversi gruppi della popolazione e garantisce diverse possibilità di accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti. La Posta sfrutta in modo adeguato la libertà di cui beneficia per organizzare l'accesso ai suoi servizi, tenendo conto dei bisogni della popolazione, del progresso tecnologico e dei principi dell'economia aziendale.

La popolazione ricorre all'insieme delle prestazioni di PostFinance nel settore del traffico dei pagamenti utilizzando effettivamente i diversi canali messi a disposizione. In particolare, la quantità di versamenti effettuati per via elettronica è significativa, tanto quanto quella dei versamenti in contanti.

Come già constatato in occasione del precedente esame delle prestazioni fornite da PostFinance, al di là del suo mandato legale, quest'ultima si mostra aperta alle relazioni con persone di nazionalità svizzera indipendentemente dal loro domicilio, un approccio accolto con favore nell'attuale contesto politico e internazionale.

L'UFCOM osserva d'altronde che, nonostante i cambiamenti apportati alla rete postale nel corso degli ultimi anni, la quota della popolazione che, nell'arco di 30 minuti, a piedi o servendosi dei mezzi pubblici, è in grado di accedere a un ufficio postale per effettuare, ad esempio, dei versamenti in contanti resta elevata.

La soddisfazione della clientela di PostFinance resta comunque buona, malgrado il lieve calo.