



1 Adempimento del mandato di servizio universale nel 2015

Nel marzo del 2016, 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 2015.

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 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. Il numero di clienti che fruisce di questa soluzione aumenta progressivamente avvicinandosi a 1,7 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 ridotto il numero di uffici postali e aumentato il numero di agenzie gestite da terzi. Le agenzie non offrono l'intera gamma dei servizi di pagamento previsti nel servizio universale. I servizi di pagamento in contanti sono limitati: è possibile unicamente il prelievo in contanti (in base a quanto è disponibile nella cassa). I versamenti sono effettuati con la carta di debito di PostFinance, o con una carta di debito Maestro, a seconda del caso. I servizi di pagamento inclusi nel servizio universale restano comunque accessibili per la maggior parte degli abitanti alle condizioni previste dalla legislazione (cfr. capitolo seguente).

Considerata nel suo complesso, la rete postale rimane molto fitta. A fine dicembre 2015 si contavano in particolare 1464 uffici postali, 735 agenzie e 977 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, per corrispondenza postale
Trasferimento dal proprio conto al conto di un terzo	Ufficio postale, filiale PostFinance, agenzia, 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, servizio a domicilio, Postomat, partner

<u>Rete postale</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>Diff. 2014-2015</u>
Uffici postali con servizi di pagamento in contanti	1743	1648	1555	-1457	-98
Agenzie	497	569	660	+735	+75
Filiali PostFinance	45	45	43	-43	0
Aree di codice postale con servizio a domicilio	1251	1269	1278	+1295	+17
Postomat	971	982	985	+977	-8

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 2015 il 97 per cento della popolazione residente permanente poteva accedere nell'arco di 30 minuti ai servizi di pagamento in contanti prescritti per legge 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 98,5 per cento della popolazione.

Il tasso di accessibilità è pertanto nettamente al di sopra della soglia del 90 per cento fissata nel 2012 dal Consiglio federale. Il tasso leggermente più elevato della popolazione che accede ai servizi di pagamento in contanti nell'arco di 30 minuti nonostante la diminuzione del numero di uffici postali è da ricondurre in particolare allo spostamento di una parte della popolazione in zone con una migliore copertura e al miglioramento dell'offerta dei trasporti pubblici in certe regioni del Paese.

L'anno scorso, la Posta ha apportato diversi cambiamenti alla rete postale che hanno avuto ripercussioni sull'accessibilità dei servizi di pagamento in contanti. Questa ha sostituito 79 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 12 casi è stato attivato il servizio a domicilio in sostituzione del punto di accesso che erogava i servizi in contanti. Inoltre, nove punti di accesso che offrono dei servizi di pagamento in contanti sono stati chiusi senza essere sostituiti.

<u>Accesso al traffico dei pagamenti in contanti secondo l'articolo 44 OPO</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti (in %)	96,8	97,0
Quota di popolazione che accede al traffico dei pagamenti in contanti nell'arco di 30 minuti o dispone di un servizio a domicilio (in %)	98,3	98,5
<u>Modifiche apportate all'infrastruttura postale</u>	<u>2014</u>	<u>2015</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	88	79
Chiusura di punti di accesso che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti e allestimento di un servizio a domicilio	10	12
Chiusura, senza sostituzione, di punti di accesso che offrono prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti	6	9

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. Da allora, i siti di PostFinance non hanno subito modifiche che pregiudicano la loro accessibilità ai disabili.

1.5 Stato delle relazioni con la clientela e indice di soddisfazione

Dopo il 2014, anno in cui è aumentato il numero di reclami contro PostFinance a causa dell'introduzione di nuove condizioni di utilizzo della soluzione e-finance, il numero di reclami è nuovamente calato nel 2015.

Il numero di domande di mediazione presentate all'ufficio di conciliazione di PostFinance, meno di 100 casi all'anno, rimane stabile (fluttuazione tra 63 [2014] e 85 [2013 e 2015]). [<http://www.ombudsman-postfinance.ch/benvenuti-all%e2%80%99ombudsman-postfinance>]

Secondo un sondaggio presso la clientela, il 95 per cento dei clienti privati e il 93 per cento dei clienti commerciali interpellati erano sostanzialmente soddisfatti o molto soddisfatti di PostFinance. L'indice di soddisfazione, misurato su una scala di 100 punti, si avvicina agli 80 punti per i clienti di PostFinance. A causa di una modifica del campionamento, l'evoluzione della soddisfazione della clientela non può essere rilevato in modo esauriente. La soddisfazione presso i clienti della Rete postale e vendite è stabile e a un buon livello, superiore agli 80 punti.

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 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 su tutto il territorio.

La Posta soddisfa il mandato legale di servizio universale anche nei confronti delle persone disabili permettendo loro di accedere effettivamente ai servizi di pagamento elettronico 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 in contanti effettuati allo sportello è significativa come anche quella dei versamenti effettuati per via elettronica che è in aumento.

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 accedere a un servizio di pagamento in contanti è elevata.

La soddisfazione della clientela di PostFinance resta comunque buona.

D'altronde l'UFCOM rileva con soddisfazione che PostFinance continua a intrattenere relazioni commerciali con persone svizzere all'estero, a prescindere dal loro domicilio, nonostante non sia tenuta a farlo. Considerata l'attuale situazione politica e interazionale, l'UFCOM apprezza la volontà di offrire alle persone svizzere all'estero dei servizi di pagamento di base, per quanto consentito dalle circostanze.