

Adempimento del mandato di servizio universale nel 2023

Conformemente alle disposizioni della legislazione postale ([legge del 17 dicembre 2010 sulle poste \[LPO\]](#); [ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste \[OPO\]](#)), nel marzo 2024 la Posta ha presentato un rapporto sull'adempimento del mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti per l'anno civile 2023.

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). I versamenti transfrontalieri in franchi svizzeri o in valuta estera non fanno esplicitamente parte del traffico dei pagamenti 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, conformemente alle sue condizioni generali e alla 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 2023, la Posta ha offerto un totale di 4963 punti di accesso in Svizzera (4898 nel 2022), ripartiti tra uffici postali, agenzie, servizi a domicilio e vari tipi di sportelli automatici. A questi 4963 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	2023
Uffici postali con servizi di pagamento in contanti	1075	980	902	805	773	769
Agenzie senza servizi di pagamento in contanti	1061	1136	1185	1251	1254	1237
Filiali PostFinance	39	38	38	34	34	34
Regioni con servizio a domicilio	1341	1775	1797	1847	1881	1898
Postomat	984	975	961	888	867	821
MyPost24, punti di consegna e ritiro nonché punti per i clienti commerciali	-	-	-	912	990	1059

Nel 2023, la Posta ha offerto i suoi servizi in 769 uffici postali sul territorio nazionale, il che corrisponde a una variazione di meno 0,5 per cento rispetto all'anno precedente. Questa differenza è dovuta a due chiusure definitive di uffici postali per i quali non è stata trovata una soluzione sostitutiva, a una conversione in agenzia e a una chiusura temporanea per lavori di ristrutturazione dell'edificio in uso. A partire dal 2022 la Posta ha iniziato a condividere i propri locali con partner esterni. Nel 2024, la Posta ha previsto di estendere la rete postale a più di 5000 punti di accesso, offrendo soluzioni più flessibili per rispondere adeguatamente alle esigenze della popolazione (ad es. punti di presa in

consegna e ritiro nei negozi, MyPost24, punti per i clienti commerciali). Allo stesso tempo, la Posta continua a investire nelle proprie filiali autogestite per soddisfare meglio le esigenze dei clienti. Nel 2023, la Posta annoverava 1237 agenzie. Per la prima volta in 15 anni, il loro numero è diminuito, facendo registrare un calo dell'1,4 per cento rispetto al 2022. Il numero di economie domestiche che usufruiscono del servizio a domicilio è aumentato del 4,5 per cento per servire 1898 località, ossia 17 località in più rispetto all'anno precedente. Il numero di sportelli automatici MyPost24, di punti di consegna e ritiro nei negozi e di punti per i clienti commerciali era nel 2023 pari a 1059 (2022: 990), il che corrisponde a un aumento del 7,0 per cento.

Nel 2023, come nell'anno precedente, PostFinance ha gestito 34 filiali ripartite in tutta la Svizzera. Il numero di Postomat ha continuato a diminuire, passando da 867 nel 2022 a 821 nel 2023 (-5,3 %). Questa graduale riduzione è dovuta principalmente al fatto che la popolazione utilizza sempre meno il denaro contante per effettuare i pagamenti, con un conseguente calo del numero di clienti che usano i Postomat. Pertanto PostFinance rinuncia a sostituire gli apparecchi difettosi.

1.3 Accesso ai servizi di pagamento

Nel 2023, i requisiti per l'accesso ai servizi di pagamento sono stati ampiamente oltrepassati in tutti i Cantoni. I tassi di accesso oscillavano tra il 95,8 per cento e il 100 per cento. A livello nazionale il tasso di accessibilità del 98,1 per cento è rimasto invariato rispetto all'anno precedente.

Come nell'anno precedente, il Canton Vallese ha registrato il tasso di accesso ai servizi di pagamento più basso della Svizzera, pari al 95,8 per cento, ossia superiore del 5,8 per cento rispetto alla soglia minima del 90 per cento. È anche il Cantone che nel 2023 ha migliorato maggiormente l'accessibilità ai servizi di pagamento, registrando 0,4 punti percentuali in più rispetto al 2022, e l'unico Cantone con un tasso di accesso inferiore al 96 per cento. Basilea Città rimane il Cantone che offre alla sua popolazione il miglior accesso ai servizi di pagamento, con un tasso del 100 per cento (stabile dal 2019).

Complessivamente, 6 Cantoni hanno migliorato le loro condizioni di accesso (AR, GR, NW, SO, SZ e VS), mentre 9 Cantoni hanno perso qualità in questo ambito (FR, GE, LU, NE, SH, TI, VD, ZG e ZH). Va notato che i tassi di accesso ai servizi di pagamento per questi Cantoni variano dal 96,3 per cento al 99,6 per cento. Il Cantone il cui tasso di accessibilità è diminuito di più è Lucerna (-0,7 punti percentuali rispetto al 2022). Gli altri 11 Cantoni (AG, AI, BE, BL, BS, GL, JU, OW, SG, TG e UR) hanno conservato le stesse condizioni di accesso del 2022.

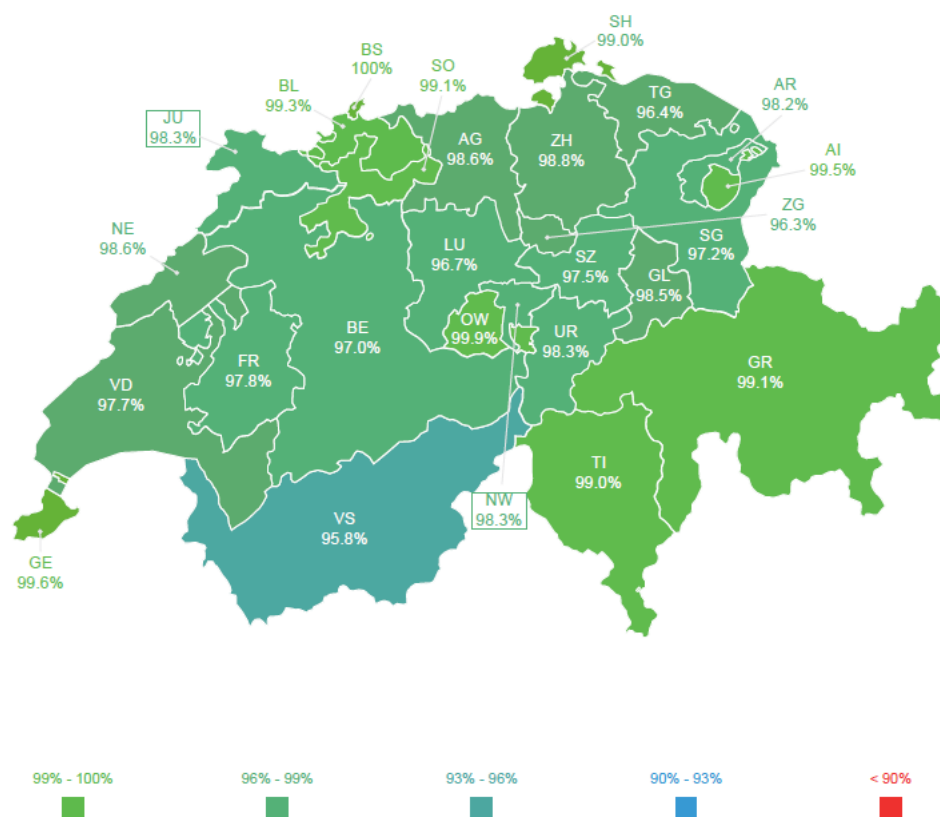
Raggiungibilità per la popolazione (a piedi o con i mezzi pubblici)

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

Cantone	2019	2020	2021	2022	2023
Valore soglia	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
AG	98.6%	98.5%	98.5%	98.6%	98.6%
AI	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
AR	93.4%	95.4%	94.3%	98.1%	98.2%
BE	96.9%	97.1%	97.1%	97.0%	97.0%
BL	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%
BS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
FR	96.4%	97.0%	97.8%	98.0%	97.8%
GE	99.7%	99.8%	99.7%	99.8%	99.6%
GL	98.2%	98.3%	98.3%	98.5%	98.5%
GR	98.8%	98.9%	99.0%	99.0%	99.1%
JU	97.7%	98.2%	97.7%	98.3%	98.3%
LU	96.7%	97.0%	97.1%	97.4%	96.7%
NE	98.5%	98.6%	98.6%	98.7%	98.6%
NW	96.6%	97.4%	97.4%	98.1%	98.3%
OW	99.8%	99.8%	99.8%	99.9%	99.9%
SG	97.2%	97.2%	97.3%	97.2%	97.2%
SH	98.7%	98.7%	98.7%	99.1%	99.0%
SO	98.9%	99.1%	99.0%	99.0%	99.1%
SZ	96.5%	96.7%	97.0%	97.2%	97.5%
TG	95.6%	95.7%	94.5%	96.4%	96.4%
TI	99.0%	99.3%	99.2%	99.2%	99.0%
UR	97.9%	98.0%	98.0%	98.3%	98.3%
VD	97.5%	97.8%	97.7%	97.8%	97.7%
VS	94.7%	95.1%	95.3%	95.4%	95.8%
ZG	96.2%	96.1%	96.4%	96.5%	96.3%
ZH	98.8%	98.9%	98.8%	98.9%	98.8%
A livello nazionale	97.8%	98.0%	98.0%	98.1%	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 (v. figura)



Nel 2023, la Posta ha organizzato un incontro con i responsabili di ogni Cantone, come previsto dalla legge (art. 44 cpv. 4 OPO). È stato intrattenuto un dialogo sulla pianificazione e il coordinamento della rete di uffici postali e agenzie sui relativi territori cantonali. Nel 2023, le discussioni si sono concentrate in particolare sulla difficile situazione del mercato delle lettere e dei pacchi, sulla costante diminuzione del numero di clienti che utilizzano la rete postale, sulla digitalizzazione dei servizi postali e sugli sforzi profusi dalla Posta per ridurre le emissioni di CO² nell'eseguire il proprio lavoro. Nel corso di questi incontri è stata discussa anche la possibile evoluzione delle basi legali del servizio universale postale.

1.5 Evoluzione del traffico dei pagamenti

Evoluzione delle modalità di pagamento

Nel 2023 il numero di pagamenti in contanti effettuati presso gli sportelli postali (servizio a domicilio incl.) ha continuato a diminuire, con un calo del 18,9 per cento (2022: -16,8 %), il che rappresenta allo stesso tempo una diminuzione del volume delle transazioni pari al 13,8 per cento (2022: -15,1 %). Se analizziamo la percentuale di transazioni allo sportello, il 23 per cento viene effettuato con la carta di debito PostFinance e il 77 per cento in contanti. Per quanto riguarda i pagamenti in contanti, circa il 5 per cento delle transazioni viene eseguito con carte di debito di terzi. Complessivamente, sia il volume che il numero di pagamenti trattati di persona allo sportello (servizio a domicilio incl.) sono diminuiti di metà in 5 anni (dal 2018 al 2023).

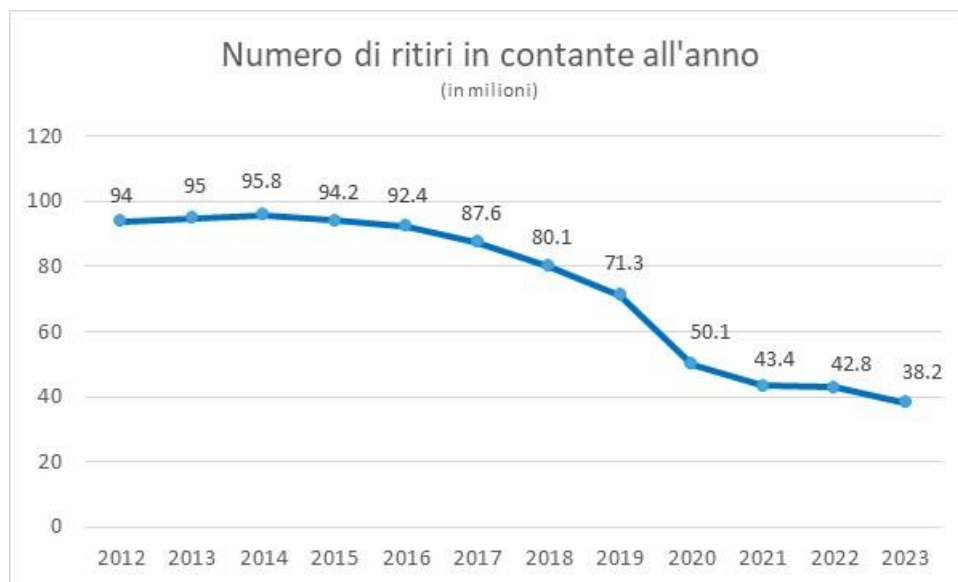
Nel 2023 il numero di ordini di pagamento in forma cartacea ha continuato a diminuire, registrando un tasso negativo del meno 16,3 per cento (2022: -20 %), così come il volume di queste transazioni, ossia meno 21,6 per cento (2022: -26,4 %). Il numero di ordini permanenti in forma cartacea è rimasto stabile a meno 0,5 per cento (2022: +4 %) e, a differenza del 2022, il volume delle transazioni è diminuito del 10,2 per cento (2022: +36 %).

Nel 2023, il numero di ordini di pagamento elettronici ha rappresentato il 98,5 per cento del volume

totale dei pagamenti (2022: 98,3 % / 2021: 98,1 %). Rispetto all'anno precedente, il numero di ordini di pagamento elettronici è aumentato dell'1,5 per cento (2022: 2,1 %). Di conseguenza, i metodi di pagamento senza contanti continuano a godere di una maggiore preferenza da parte della popolazione e quelli digitali stanno sostituendo sempre più chiaramente il tradizionale traffico dei pagamenti in forma cartacea.

Prelievo di contanti

La tendenza al ribasso nei pagamenti in contanti, sempre meno utilizzati dalla popolazione, si riflette anche nei prelievi di denaro contante. Tra il 2022 e il 2023, il numero di prelievi di contanti è diminuito del 10,7 per cento, una riduzione più marcata rispetto a quella registrata tra il 2021 e il 2022 (-1,4 %). Ciò indica chiaramente un cambiamento duraturo nel comportamento della popolazione svizzera. Per contro, la facilità di utilizzo e l'accettazione delle carte di debito dotate di funzione di pagamento con o senza contatto e delle applicazioni di pagamento rendono questi strumenti di pagamento molto popolari, poiché sono sempre a portata di mano.



1.6 Relazione con la clientela e soddisfazione nei confronti di PostFinance

Nel 2023, per la prima volta dal 2016, la clientela privata si è stabilizzata registrando 3000 rapporti in più rispetto al 2022 (anno precedente: -110 000). Lo stesso vale per i clienti commerciali, che sono aumentati di 2000 unità tra il 2022 e il 2023 (anno precedente: -5000). Un aumento del numero di clienti commerciali non si verificava dal 2014. PostFinance intende intensificare gli sforzi per acquisire nuovi clienti e ha adottato diverse misure per migliorare la loro soddisfazione. Nel 2023, il numero di conti che rientrano nel quadro del servizio universale sia per i clienti privati che per quelli commerciali è diminuito solo leggermente, rispettivamente dello 0,5 per cento e del 4,0 per cento.

Nel 2023, per quanto riguarda la clientela privata, PostFinance e i suoi servizi hanno registrato un tasso di soddisfazione di 81 punti su 100, ossia 2 punti in più rispetto all'anno precedente. Ne risulta che il miglioramento dell'accettazione della Debit Mastercard di PostFinance e l'aumento dei tassi d'interesse sono stati molto apprezzati, mentre le valutazioni negative riguardano più spesso le elevate tasse per i servizi bancari. Il tasso di soddisfazione dei clienti commerciali è diminuito di 1 punto rispetto al 2022, registrando un punteggio di 75 punti su 100. Questi hanno sottolineato la mancanza di contatto regolare e contatto personale con l'interlocutore che fornisce consulenza sui

servizi.

Nel 2023, il numero di reclami (-12,9 %), querele (-10,4%) e ricerche (-14,9%) è diminuito nuovamente rispetto all'anno precedente. Tuttavia, a differenza del 2022, per quanto riguarda e-Finance nel 2023 le ricerche sono più che raddoppiate, mentre i reclami sono diminuiti del 49,2 per cento. Il numero di casi trattati dall'ombudsman delle banche è rimasto praticamente invariato rispetto all'anno precedente. Dei 23 casi trattati (2022: 26), 7 riguardavano frodi.

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

La Posta è tenuta per legge a garantire un servizio di pagamento senza barriere per le persone con disabilità. Ciò significa che le persone non vedenti o ipovedenti, non udenti o con difficoltà uditive, nonché le persone con disabilità fisiche possono accedere ai servizi di pagamento digitali senza barriere. PostFinance fa valutare regolarmente il suo sito Internet e il suo sistema finanziario online. Poiché non ci sono state nuove valutazioni dal 2020, nel 2023 fanno ancora stato i certificati ottenuti nel novembre 2020. Questi attestavano un livello di accesso valutato come "AA +" per www.postfinance.ch e un livello di accesso "AA" per l'e-banking di PostFinance.

2 Valutazione dell'UFCOM

2.1 Adempimento del mandato legale

L'UFCOM ritiene che nel 2023 la Posta abbia adempiuto il mandato legale per il servizio universale nel traffico dei pagamenti conferitole dalla legislazione postale.

Il rapporto presentato all'UFCOM a metà marzo 2024 conferma che l'offerta minima prescritta dall'ordinanza sulle poste è assicurata 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 clausole di esclusione per l'utilizzo dei servizi di pagamento di PostFinance sono a priori conformi alle eccezioni previste dall'ordinanza ([art. 45 OPO](#)).

Nel 2023, la Posta ha ancora una volta soddisfatto pienamente le esigenze imposte dalla legislazione postale per quanto riguarda l'accesso della popolazione ai servizi di pagamento in contanti. Se consideriamo l'accessibilità misurata nel 2023, l'obiettivo del 90 per cento richiesto dal Consiglio federale ([art. 44 OPO](#)) è ampiamente superato in ogni Cantone. A livello nazionale, i valori misurati superano notevolmente la soglia minima richiesta. Inoltre, il servizio digitale di qualità proposto per le persone con disabilità o a mobilità ridotta consente alla Posta di garantire un accesso senza barriere per tutti e di adempiere il suo ruolo in quanto partner affidabile.

2.2 Considerazioni generali

Nel 2023, il numero di visite agli uffici postali è diminuito ancora di più rispetto agli anni precedenti. Per stabilizzare i costi, la Posta ha aperto i propri locali a partner esterni. Allo stesso modo, per preservare la sua attrattiva, la Posta continua a modernizzare i suoi uffici postali nel tentativo di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti.

Nel settore del traffico dei pagamenti, i versamenti in contanti vengono sempre più spesso sostituiti da transazioni senza contanti. La diminuzione del numero di Postomat e di altri punti di prelievo di

contanti incoraggia ulteriormente questa tendenza verso meno denaro contante, tanto che la Banca Nazionale Svizzera ha segnalato che il mancato uso di contanti porterebbe inevitabilmente a un calo della sua accettazione. Per contro, a partire dall'agosto 2024, alcune banche svizzere e PostFinance intendono rendere ancora più interessanti i loro servizi digitali offrendo la possibilità di effettuare trasferimenti istantanei 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno. La trasmissione di un pagamento da parte dell'acquirente richiederà solo pochi secondi, consentendo al venditore di verificare immediatamente che il denaro è stato versato sul suo conto.

Poiché i cittadini e le imprese optano sempre più spesso per soluzioni di pagamento senza contanti, è opportuno chiedersi se i versamenti cartacei stiano lentamente diventando obsoleti e se il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti non debba essere orientato anche all'offerta di servizi digitali.