

# Adempimento del mandato di servizio universale nel 2024

Conformemente alle disposizioni della legislazione postale ([legge del 17 dicembre 2010 sulle poste \[LPO\]](#); [ordinanza del 29 agosto 2012 sulle poste \[OPO\]](#)), nel marzo 2025 la Posta ha presentato un rapporto sull'adempimento del mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti per l'anno civile 2024.

## 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<sup>bis</sup> 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 2024 la Posta ha proposto alla popolazione svizzera 5003 punti d'accesso (2023: 4963) ripartiti su tutto il territorio nazionale. Si contavano in particolare 765 uffici postali (fra cui uno privo del servizio di pagamento in contanti), 1230 agenzie e 1911 regioni che beneficiavano del servizio a domicilio. A questi punti d'accesso si aggiungevano i vari punti di deposito, gli sportelli automatici MyPost24, i postomat e le filiali di PostFinance.

Rete postale – punti d'accesso fisici per la popolazione

	2020	2021	2022	2023	2024
Uffici postali con servizi di pagamento in contanti	902	805	773	769	764
Agenzie senza servizi di pagamento in contanti	1185	1251	1254	1237	1230
Filiali PostFinance	38	34	34	34	33
Regioni con servizio a domicilio	1797	1847	1881	1898	1911
Postomat	961	888	867	821	777
MyPost24, punti di consegna e ritiro nonché punti per i clienti commerciali	-	912	990	1059	1097

Il numero di economie domestiche che beneficiavano di un servizio a domicilio nel 2024 è aumentato del 3,4 %, ciò che corrisponde a un aumento di 16 803 economie domestiche rispetto all'anno precedente. Il numero di agenzie è diminuito dello 0,6 % rispetto al 2023 (-7 filiali). Tale calo si spiega in due casi con la loro trasformazione in servizio a domicilio e con la chiusura di cinque agenzie senza

soluzione sostitutiva. Un'agenzia ha rescisso il suo partenariato con la Posta e altre quattro hanno cessato la loro attività. Nel 2024 il numero di uffici postali gestiti in proprio è calato dello 0,7 % (-5 uffici postali). Un ufficio postale non dispone più del servizio di pagamento in contanti e gli altri quattro sono stati convertiti in agenzie. Nel 2024, su scala nazionale la Posta gestiva un totale di 1995 uffici postali e agenzie.

Al fine di rispondere in maniera più flessibile alle attese e ai bisogni della popolazione, la Posta ha messo a disposizione 563 punti di presa in consegna e ritiro nei negozi, 303 sportelli automatici MyPost24 e 231 punti d'accesso per la clientela commerciale. Nel 2024, questi vari punti d'accesso che completano l'offerta degli uffici postali, delle agenzie e del servizio a domicilio erano 1097 (2023: 1059), vale a dire un aumento del 3,6 %.

Nel 2024 PostFinance contava 33 filiali gestite in proprio, ossia una in meno rispetto al 2023. Quest'ultima è infatti stata trasformata in un ufficio di consulenza. In totale esistono 57 uffici di consulenza di PostFinance: non sono però aperti tutti i giorni e occorre prendere un appuntamento. Poiché le filiali di PostFinance sono più accessibili, esse rimangono i canali di contatto più importanti per la clientela, in particolare per quanto concerne le offerte di investimento, di previdenza e di finanziamento.

### **1.3 Accesso ai servizi di pagamento**

Nel 2024 le esigenze legali in materia di accesso ai servizi del traffico dei pagamenti sono state di nuovo ampiamente superate in tutti i Cantoni. I tassi d'accesso oscillavano fra il 95,8 % e il 99,9 %. A livello internazionale, il tasso d'accessibilità del 98,1 % è rimasto invariato rispetto all'anno precedente.

L'accesso ai servizi di pagamento offerti dalla Posta nel Cantone del Vallese è stato, per il 3° anno consecutivo, il più basso della Svizzera, con un tasso del 95,8 % (tasso identico al 2023), pur situandosi ampiamente al di sopra della soglia minima richiesta del 90 %. Il Vallese è l'unico Cantone con un tasso di accesso inferiore al 96 per cento. Nel 2024, la Posta ha registrato i più alti miglioramenti del tasso d'accesso ai suoi servizi di pagamento nei Cantoni di Glarona e di Lucerna, con +0,8 punti percentuali ciascuno rispetto al 2023. Basilea Città e Obvaldo sono i Cantoni in cui la Posta offre alla popolazione la migliore accessibilità ai servizi di pagamento, con un tasso del 99,9 % (2023: Basilea Città 100 % / Obvaldo 99,9 %).

Come nell'anno precedente, nel 2024 la Posta ha migliorato le condizioni d'accesso in 6 Cantoni (BL, FR, GL, LU, SG e TG), mentre in 9 Cantoni la qualità dell'accesso è diminuita (AG, BE, BS, JU, NE, SH, TI, UR e ZG). Va notato che i tassi di accesso ai servizi di pagamento per questi nove Cantoni variano dal 96,2 per cento al 99,9 per cento. Il Cantone che ha registrato la più forte diminuzione del tasso di accessibilità è Sciaffusa (-0,4 punti percentuali rispetto al 2023). Negli 11 Cantoni restanti, le condizioni d'accesso sono rimaste identiche al 2023 (AI, AR, GE, GR, NW, OW, SO, SZ, VD, VS e ZH).

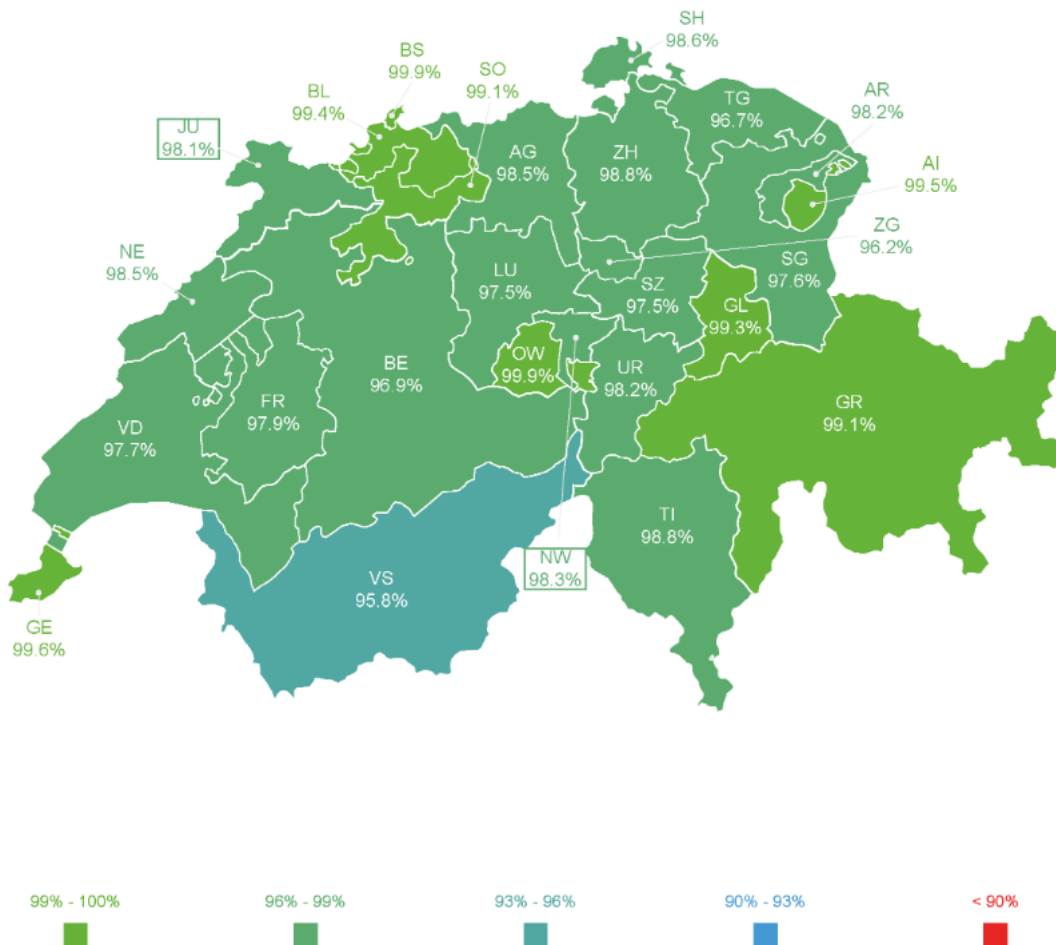
Raggiungibilità per la popolazione (a piedi o con i mezzi pubblici)

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

<b>Cantone</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Valore soglia	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
AG	98.5%	98.5%	98.6%	98.6%	98.5%
AI	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
AR	95.4%	94.3%	98.1%	98.2%	98.2%
BE	97.1%	97.1%	97.0%	97.0%	96.9%
BL	99.3%	99.3%	99.3%	99.3%	99.4%
BS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.9%
FR	97.0%	97.8%	98.0%	97.8%	97.9%
GE	99.8%	99.7%	99.8%	99.6%	99.6%
GL	98.3%	98.3%	98.5%	98.5%	99.3%
GR	98.9%	99.0%	99.0%	99.1%	99.1%
JU	98.2%	97.7%	98.3%	98.3%	98.1%
LU	97.0%	97.1%	97.4%	96.7%	97.5%
NE	98.6%	98.6%	98.7%	98.6%	98.5%
NW	97.4%	97.4%	98.1%	98.3%	98.3%
OW	99.8%	99.8%	99.9%	99.9%	99.9%
SG	97.2%	97.3%	97.2%	97.2%	97.6%
SH	98.7%	98.7%	99.1%	99.0%	98.6%
SO	99.1%	99.0%	99.0%	99.1%	99.1%
SZ	96.7%	97.0%	97.2%	97.5%	97.5%
TG	95.7%	94.5%	96.4%	96.4%	96.7%
TI	99.3%	99.2%	99.2%	99.0%	98.8%
UR	98.0%	98.0%	98.3%	98.3%	98.2%
VD	97.8%	97.7%	97.8%	97.7%	97.7%
VS	95.1%	95.3%	95.4%	95.8%	95.8%
ZG	96.1%	96.4%	96.5%	96.3%	96.2%
ZH	98.9%	98.8%	98.9%	98.8%	98.8%
<b>A livello nazionale</b>	<b>98.0%</b>	<b>98.0%</b>	<b>98.1%</b>	<b>98.1%</b>	<b>98.1%</b>

## 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)



Come lo esige la legge (art. 44 cpv. 4 OPO), nel 2024 la Posta ha tenuto dei colloqui con i responsabili di ogni Cantone. È stato intrattenuto un dialogo sulla pianificazione e il coordinamento della rete di uffici postali e agenzie sul territorio. Le discussioni vertevano in particolare sull'evoluzione del servizio universale in materia di traffico dei pagamenti che ha fatto registrare una tendenza sempre più marcata verso le prestazioni digitali. In effetti, il tasso di frequentazione della clientela e il numero di transazioni in contanti effettuate negli uffici postali continuano a diminuire, un fenomeno che è stato accelerato anche dall'introduzione della fattura con codice QR che facilita i pagamenti digitali. Inversamente, nel 2024 le transazioni realizzate dalle applicazioni di pagamento come TWINT sono fortemente aumentate. La Posta ha anche discusso l'attuazione della sua nuova strategia 2025-2028 per il gruppo e le sue filiali. Intende modernizzare i suoi uffici postali investendo nello sviluppo di nuovi formati di filiali con orari più interessanti, in filiali con consulenza a distanza, nell'organizzazione di offerte self-service e nelle competenze del suo organico.

## 1.5 Evoluzione del traffico dei pagamenti

### Evoluzione delle modalità di pagamento

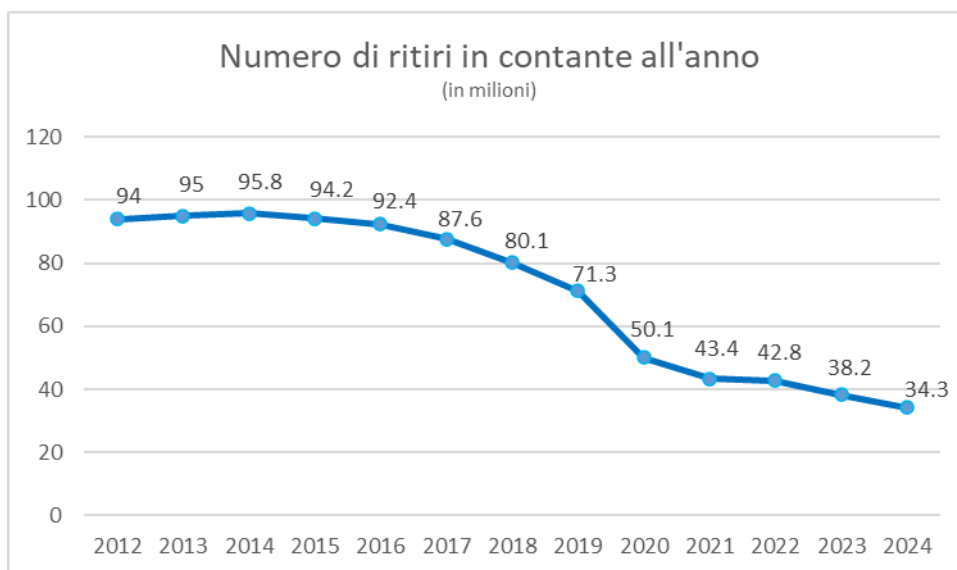
Non sorprende che nel 2024 i mezzi di pagamento digitali continuavano a essere ampiamente

prediletti dalla popolazione rispetto ai metodi di pagamento tradizionali in forma cartacea. Il numero di ordini eseguiti in maniera elettronica ha continuato a progredire, per raggiungere il 98,8 % del totale dei versamenti realizzati presso la Posta (2023: 98,5 %). Rispetto all'anno precedente, il numero di ordini di pagamento elettronici è aumentato del 4,2 per cento (2023: 1,5 %). Nel quadro del mandato del servizio universale, i pagamenti in contanti corrispondono all'offerta minima, ma rappresentano attualmente lo 0,7 % del numero totale di ordini di pagamento realizzati presso la Posta. Nel 2024 il numero di ordini di pagamento in forma cartacea è calato dell'11,2 % rispetto all'anno precedente (2023: -16,3 %) e quello di tali transazioni del 13,9 % (2023: 21,6 %). Al contempo, il numero di ordini permanenti in forma cartacea è diminuito del 19,5 % (2023: 0,5 %), mentre il volume di tali transazioni ha fatto registrare un leggero aumento pari al 3,8 % (2023: 10,2 %).

Nel 2024 il numero di versamenti in contanti sul proprio conto o sul conto di un terzo (servizio a domicilio incl.) è ancora calato per raggiungere il 10,7 % (2023: 18,9 %), con una diminuzione del volume delle transazioni dell'8,5 % (2023:-13,8 %). Esaminando le cifre relative a tali transazioni effettuate allo sportello, risulta che il 22,3 % è stato eseguito con la carta di debito di PostFinance e il 77,7 % in contanti o con una carta di debito di una banca terza. Questo leggero aumento è riconducibile a una minoranza della popolazione che, quando si reca agli uffici postali per effettuare i propri pagamenti, tende piuttosto a utilizzare i contanti per le sue transazioni. Cionondimeno, in generale il volume e il numero di pagamenti gestiti di persona allo sportello postale (servizio a domicilio incluso) è calato di oltre la metà in 5 anni (dal 2019 al 2024).

### Prelievo di contanti

È ormai chiaro che la popolazione svizzera preferisce utilizzare mezzi di pagamento non monetari, a scapito dei contanti. In effetti, le applicazioni di pagamento e la carta di debito con o senza contatto sono disponibili in maniera permanente, il che li rende molto popolari. Non sorprende che nel 2024 il numero di prelievi in contanti sia ancora diminuito rispetto all'anno precedente, segnatamente del 10,2 % (2023: 10,8 %), come pure il loro volume 7,7 % (2023: - 10,3 %). Nonostante cali l'interesse per i contanti, la popolazione non desidera eliminarne l'accesso. Tuttavia, prelevarli diventa sempre più difficile. In effetti, il numero di postomat sul territorio nazionale diminuisce ogni anno e ha fatto registrare un calo del 20,3 % in 5 anni. Nel 2024 erano ancora in funzione 777 postomat, ossia 5,4 % in meno rispetto all'anno precedente.



## 1.6 Relazione con la clientela e soddisfazione nei confronti di PostFinance

Nel 2024 il metodo di calcolo del numero di relazioni con la clientela privata e commerciale nel quadro del servizio universale è stato modificato. Le cifre concernenti i rapporti precedenti non sono più paragonabili: soltanto le relazioni del 2023 sono state ricalcolate retroattivamente. Nel 2024, a seguito del nuovo metodo di calcolo, la clientela privata attiva presso PostFinance è calata leggermente di 15 000 relazioni rispetto al 2023, ossia una diminuzione dello 0,7 %. La stessa dinamica si osserva per la clientela commerciale, segmento in cui si è registrata una perdita di circa 7000 clienti fra il 2023 e il 2024 (- 2,8 %). Parallelamente, il numero di conti derivanti dal servizio universale ha subito un leggerissimo calo sia per quanto concerne la clientela privata (- 0,2 %) sia per la clientela commerciale (- 3,4 %). Nel 2023 si era registrato un calo rispettivamente dello 0,5 % e del 4 %.

Nel 2024, il tasso di soddisfazione della clientela privata di PostFinance era di 81 punti su 100, ossia identico all'anno precedente. L'applicazione PostFinance e la crescente accettazione della carta Debit Mastercard nei negozi e nei ristoranti sono stati valutati positivamente nel quadro del rilevamento. La clientela commerciale rimane invece più critica ma la sua soddisfazione continua ad aumentare, con un punteggio di 77 su 100 (+2 punti rispetto al 2023). Questo segmento della clientela motiva l'aumento della sua soddisfazione menzionando i servizi proposti via e-Finance, l'introduzione delle fatture con codice QR e l'automatizzazione delle operazioni di pagamento.

Nel 2024, il numero di reclami (-19,9 %), querele (-24,9 %) e ricerche (-2,7 %) è diminuito nuovamente rispetto all'anno precedente. Sul piano delle prestazioni e-Finance, anche le ricerche sono calate (- 12,8 %), come pure il numero di reclami (- 27,6 %). I casi trattati dall'ombudsman delle banche erano molto simili a quelli dell'anno precedente. Nel 2024, i 20 dossier trattati (2023: 23) riguardavano tematiche eterogenee.

## 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. PostFinance fa valutare regolarmente il suo sito Internet e il suo sistema finanziario online. Gli ultimi certificati attribuiti a novembre 2020 erano ancora attuali nel 2024. Le note allora ottenute riflettevano un ottimo livello d'accesso, ossia «AA +» per [www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch) e «AA» per l'e-Banking di PostFinance. Tali certificati sono compatibili con le direttive eCH-0059 della Confederazione in merito agli «Accessibility Standard» e con i nuovi standard europei «European Accessibility Acts (EAA)» appena entrati in vigore. I servizi di pagamento digitali offerti da PostFinance sono accessibili per le persone cieche o ipovedenti, sorde o con difficoltà uditive, per le persone con una disabilità fisica nonché per le persone anziane a mobilità ridotta.

# 2 Valutazione dell'UFCOM

## 2.1 Adempimento del mandato legale

L'UFCOM ritiene che nel 2024 la Posta abbia adempiuto il suo mandato legale per il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti conferitole dalla legislazione postale.

Il rapporto presentato all'UFCOM a metà marzo 2025 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 2024, 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. Il valore obiettivo del 90 % imposto dal Consiglio federale ([art. 44 OPO](#)) è stato ampiamente superato in ciascun Cantone. Un accesso senza ostacoli per le persone affette da disabilità, a mobilità ridotta e per le persone anziane è garantito dal servizio digitale di qualità proposto dalla Posta.

## 2.2 Considerazioni generali

In materia di traffico dei pagamenti la Posta continua a offrire alla popolazione servizi di qualità che vanno al di là delle esigenze legali, nonostante tali obblighi generino costi fissi assai elevati. Da molti anni la popolazione svizzera preferisce servizi digitali più pratici e sempre a portata di mano a scapito di servizi sul posto disponibili agli sportelli postali. Nel 2024 il tasso di frequentazione degli uffici postali è ancora diminuito rispetto agli anni precedenti: ne consegue che i costi fissi della rete postale non sono più coperti dai ricavi realizzati in questo settore di attività. In effetti le operazioni di pagamento in contanti effettuate negli uffici postali sono in forte deficit e non possono più essere compensate da misure di efficienza. Nel 2024 la Posta ha pertanto annunciato che avrebbe adottato misure tese a ridurre i costi legati alla sua rete postale. La legislazione postale necessita di alcune modifiche affinché la Posta possa adattarsi meglio ai cambiamenti e alle esigenze della popolazione, pur restando indipendente finanziariamente.