



Adempimento del mandato di servizio universale nel 2019

Nel marzo del 2020, 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 2019.

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). 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 Requisiti di raggiungibilità più esigenti per i servizi di pagamento

Dal 1° gennaio 2019 sono entrate in vigore le nuove prescrizioni in materia di raggiungibilità: una di queste riguarda la regionalizzazione, che avviene ora a livello cantonale e non più su scala nazionale. È inoltre previsto l'obbligo per la Posta di tenere almeno uno scambio annuo con i Cantoni. L'obiettivo è quello di armonizzare e coordinare le varie prestazioni e infrastrutture sul territorio (ad es. tramite il piano direttore cantonale).

Una seconda modifica concerne un'uniformazione delle prescrizioni temporali in materia di raggiungibilità dei servizi del traffico dei pagamenti. Dal 2019, il 90 per cento della popolazione dovrebbe poter accedere nell'arco di 20 minuti, a piedi o con i mezzi pubblici, ai servizi di pagamento in contanti (versamenti in contanti sul proprio conto o su quello di un terzo e prelievo di contanti). I servizi del traffico dei pagamenti sono quindi raggiungibili in soli 20 minuti anziché 30, analogamente ai servizi postali. Inoltre, nelle zone in cui vi è unicamente un'agenzia, la Posta è tenuta ad offrire la possibilità di effettuare versamenti in contanti a domicilio o in un altro modo appropriato. Queste proposte di modifica dell'ordinanza porteranno a una rete postale complessivamente più fitta a livello di punti d'accesso.

1.3 Accesso ai servizi di pagamento

La Posta ha continuato la trasformazione della sua rete di punti d'accesso. Infatti, nel 2019, 84 uffici postali sono stati trasformati in agenzie (nel 2018 erano 102), 10 uffici postali sono stati chiusi e sostituiti da un servizio di recapito e pagamento a domicilio, nessun ufficio postale è stato chiuso senza offrire un'alternativa (nel 2018 vi era stato un caso). Negli 84 casi in cui un ufficio postale è stato trasformato in agenzia è stato introdotto un servizio di pagamento a domicilio. La Posta ha proceduto a meno conversioni rispetto all'anno precedente. Nel 2019, la Posta è riuscita ad intavolare un dialogo costruttivo nella riorganizzazione dei suoi punti d'accesso. A fine dicembre 2019 la Posta contava 981 uffici postali (di cui un ufficio postale senza servizi di pagamento in contanti), 1136 agenzie e 975 postomat.

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|------|------|
| Uffici postali con servizi di pagamento in contanti | 1184 | 1075 | 980 |
| Agenzie senza servizi di pagamento in contanti | 968 | 1061 | 1136 |
| Filiali PostFinance | 41 | 39 | 38 |
| Regioni con servizio a domicilio | 1326 | 1341 | 1775 |
| Postomat | 999 | 984 | 975 |

Il 2019 è il primo anno in cui il numero di agenzie in servizio è superiore al numero di uffici postali. Il numero totale di punti d'accesso (uffici postali e agenzie) è diminuito di 22 unità nel 2019.

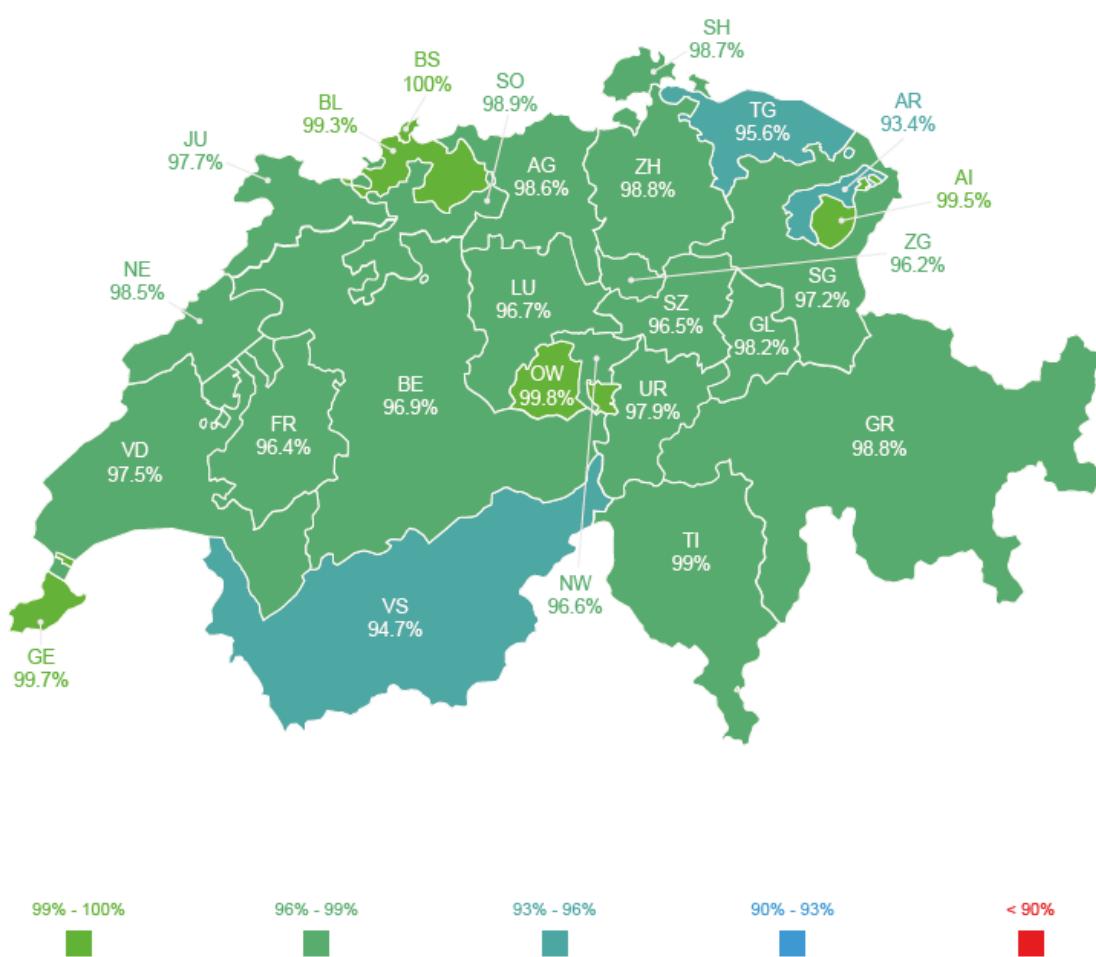
Per quanto riguarda il servizio a domicilio, dal 2019 le zone sono state ridefinite secondo la tipologia dei comuni dell'UST (Ufficio federale di statistica). Questa ridefinizione è stata fatta su volontà della Posta e non era un obbligo contenuto nelle nuove disposizioni di legge. Il numero di aree coperte nel 2019 non corrisponde alla vecchia definizione e non è quindi paragonabile agli anni precedenti.

1.4 Accesso al traffico dei pagamenti in contanti

Nonostante le condizioni più severe imposte alla Posta per l'accesso ai servizi di pagamento in contanti, il 97,8 per cento della popolazione residente permanente ha potuto raggiungerli entro un massimo di 20 minuti, a piedi o con i mezzi pubblici. La Posta soddisfa così pienamente i nuovi requisiti di legge, se si includono anche il servizio a domicilio o il servizio di pagamento a domicilio. Il Cantone con il risultato peggiore raggiunge il 93,4 per cento (AR) compreso il servizio a domicilio, mentre quello con le migliori condizioni il 100 per cento (BS).

Poiché nel 2019 le condizioni per l'accesso ai servizi di pagamento in contanti non erano le stesse degli anni precedenti, non è possibile fare un confronto sulla qualità della rete.

Accesso al traffico dei pagamenti in contanti per Cantone: il valore soglia deve raggiungere almeno il 90%



(a piedi o con i mezzi pubblici)

2019

| Cantone | Accesso ai servizi di pagamento con servizio a domicilio e pagamento in contanti |
|----------------------------|--|
| Valore Segilla | 98.8% |
| AG | 98.6% |
| AI | 99.5% |
| AR | 93.4% |
| BE | 96.9% |
| BL | 99.3% |
| BS | 100.0% |
| FR | 96.4% |
| GE | 99.7% |
| GL | 98.2% |
| GR | 98.8% |
| JU | 97.7% |
| LU | 96.7% |
| NE | 98.5% |
| NW | 96.6% |
| OW | 99.8% |
| SG | 97.2% |
| SH | 98.7% |
| SO | 98.9% |
| SZ | 96.5% |
| TG | 95.6% |
| TI | 99.0% |
| UR | 97.9% |
| VD | 97.5% |
| VS | 94.7% |
| ZG | 96.2% |
| ZH | 98.8% |
| A livello nazionale | 97.8% |

1.5 Pagamento elettronico senza barriere per i disabili

Dal 2004 la Posta promuove le pari opportunità di tutti consentendo alle persone disabili l'accesso ai servizi di pagamento, in particolare attraverso strumenti digitali idonei. Per navigare facilmente nel programma di Post Finance, alle persone non vedenti è messo a disposizione un aiuto acustico, a quelle con problemi di vista un testo ingrandito, a quelle con una disabilità uditiva dei sottotitoli nei media audiovisivi e quelle con disabilità fisiche possono navigare semplicemente con la tastiera. Tutte queste misure introdotte dalla Posta sono utili anche per gli anziani.

Nel settembre 2016 la Posta ha ricevuto la massima certificazione "AA+" dalla fondazione "Accesso per tutti". Questa garantisce che le pagine Internet siano facilmente accessibili senza barriere e che rispettino le disposizioni della legge sui disabili, oltre a certificare la conformità alle raccomandazioni della Confederazione. Nel corso del primo trimestre del 2020 dovrebbe essere rilasciato alla Posta un

nuovo attestato basato su analisi condotte nella seconda metà del 2019.

1.6 Evoluzione del traffico dei pagamenti

PostFinance ha registrato un calo delle operazioni in contanti nel traffico dei pagamenti allo sportello. Nel 2019 tali operazioni sono diminuite del 7 per cento rispetto all'anno precedente (2018: -10%). I pagamenti effettuati interamente in contanti presso gli uffici postali (compreso il servizio a domicilio) rappresentano il 76,2 per cento, mentre il restante 23,8 per cento è costituito da pagamenti effettuati interamente o parzialmente con la carta. Queste percentuali sono praticamente identiche a quelle dell'anno precedente.

Anche i prelievi di denaro contante tramite i canali tradizionali come uffici postali, agenzie e bancomat sono in calo. Il volume in denaro delle transazioni è diminuito del 10 per cento rispetto al 2018, mentre nello stesso periodo il numero delle operazioni è diminuito dell'11 per cento.

A causa delle mutate abitudini di fruizione, i clienti della Posta prediligono sempre più spesso i mezzi di pagamento senza contanti. Infatti, si recano sempre meno nelle filiali fisiche, preferendo utilizzare i servizi postali digitali. Inoltre, da settembre 2019 la Posta ha installato degli apparecchi che consentono ai clienti di effettuare i pagamenti in modo autonomo, senza doversi recare allo sportello servito.

1.7 Stato delle relazioni con la clientela e indice di soddisfazione

Nel 2019 il numero dei reclami è diminuito rispetto all'anno precedente. Si trattava principalmente di problemi legati all'e-banking e all'applicazione mobile di PostFinance, e dato che questi programmi digitali funzionano sempre meglio, i reclami tendono a diminuire.

Contrariamente ai reclami, è invece aumentato il numero di controversie tra clienti e PostFinance trattate dall'ombudsman delle banche svizzere, passando da 17 nel 2018 a 28 nel 2019.

Secondo il sondaggio annuale sulla soddisfazione della clientela della Posta, nel 2019 i clienti sono stati più critici nei confronti di PostFinance rispetto al 2018, in particolare a causa dell'introduzione delle spese di gestione del conto. L'indice di soddisfazione della clientela privata è sceso di 2 punti, passando da 82 a 80 su 100 nel 2019. Anche quello dei clienti commerciali è sceso, attestandosi a 76 punti su 100 (80 punti nel 2018). La principale causa di insoddisfazione tra i clienti commerciali è costituita dalla nuova politica dei prezzi applicata da PostFinance.

2 Valutazione dell'UFCOM

2.1 Adempimento del mandato legale

Nel 2019, la Posta ha adempiuto il mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti che le è stato affidato sulla base della legislazione postale.

Dall'analisi del rapporto presentato dalla Posta, l'UFCOM parte dal presupposto che quest'ultima garantisce l'offerta minima prescritta dall'ordinanza e garantisce 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 di PostFinance per quanto riguarda l'esclusione dalla fruizione delle prestazioni inerenti il traffico dei pagamenti sono, a priori, conformi alle eccezioni previste dall'ordinanza ([art. 45 OPO](#)).

Nei 2019, la Posta soddisfa nuovamente le esigenze formulate nella legislazione sulle poste per quanto concerne l'accesso della popolazione alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti in contanti. A livello nazionale, l'accessibilità misurata ha superato di 7,8 punti percentuali il valore soglia del 90 per cento prescritto dal Consiglio federale ([art. 44 OPO](#)). Anche a livello cantonale la Posta rispetta pienamente questi requisiti di legge, poiché nel Cantone con i peggiori risultati (AR) il valore soglia viene superato di 3,4 punti percentuali, mentre nel Cantone con la migliore qualità di accesso il valore soglia è superato di 10 punti percentuali e raggiunge così il 100 per cento (BS). Queste percentuali attestano che il servizio universale in termini di pagamenti in contanti è ampiamente accessibile alla popolazione in tutta la Svizzera, nonostante all'inizio del 2019 siano entrati in vigore requisiti di accessibilità più severi.

La Posta soddisfa il mandato legale di servizio universale anche nei confronti delle persone disabili, offrendo loro servizi di pagamento elettronico senza barriere.

2.2 Considerazioni generali

La popolazione svizzera ha potuto fruire dei servizi di pagamento offerti da PostFinance attraverso i suoi diversi canali, sia fisici che digitali. Nel 2019 è diminuito il numero di transazioni effettuate in un ufficio postale, in un'agenzia, in contanti tramite il servizio a domicilio o il prelievo di denaro presso i postomat. Le soluzioni di pagamento digitale come l'e-banking e altre applicazioni guadagnano sempre più popolarità presso i clienti di PostFinance, a scapito dei tradizionali versamenti effettuati allo sportello. Una tendenza che ha portato l'istituto finanziario a sviluppare la propria offerta di prodotti online e a promuovere l'innovazione. PostFinance si sta gradualmente trasformando in un'azienda digitale, questo le consente di commercializzare nuovi servizi per i suoi clienti. Sebbene la sua rete di punti di accesso tradizionali ai servizi finanziari rimanga fitta, PostFinance sta diversificando la sua offerta, in particolare con una serie di servizi digitali variegati e innovativi.