



# AVAMPROGETTO

18 gennaio 2012

## Ordinanza sulle poste del ..... 2011

### Rapporto esplicativo

<b>Capitolo 1: Definizioni e delega del mandato di fornitura del servizio universale .....</b>	<b>5</b>
Definizioni (art. 1) .....	5
Delega dei mandati di fornitura del servizio universale (art. 2).....	5
<b>Capitolo 2: Diritti e obblighi dei fornitori.....</b>	<b>6</b>
<i>Obbligo di notifica ordinaria.....</i>	<i>6</i>
Notifica ordinaria (art. 3).....	6
Indicazioni (art. 4).....	6
Prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore (art. 5).....	7
Prova del rispetto dell'obbligo di negoziare un contratto collettivo di lavoro (art. 6).....	7
Modifica della cifra d'affari annua determinante (art. 7) .....	8
<i>Obbligo di notifica semplificata.....</i>	<i>8</i>
Notifica semplificata (art. 8) .....	8
Disposizioni non applicabili (art. 9) .....	8
Modifica della cifra d'affari annua determinante (art. 10) .....	8
<i>Obbligo di informazione .....</i>	<i>8</i>
Pubblicazione dei prezzi e delle condizioni generali (art. 11).....	9
Impiego degli indirizzi (art. 13).....	9
Identificazione degli invii postali e del fornitore (art. 14).....	9
Informazioni sulla qualità delle prestazioni (art. 15) .....	9
Modalità di informazione (art. 16) .....	9
<i>Accesso agli impianti di caselle postali .....</i>	<i>9</i>
Diritto (art. 17) .....	10



Prestazioni (art. 18).....	10
Inviati postali non recapitabili (art. 19) .....	11
Remunerazione delle prestazioni in caso di decisione in merito alla conclusione di un accordo sull'accesso (art. 20).....	11
Pari trattamento e consultazione degli accordi (art. 21) .....	11
<i>Scambio di dati</i> .....	12
Diritto allo scambio e impiego dei dati (art. 22) .....	12
Contenuto e aggiornamento dei dati (art. 23) .....	12
Requisiti tecnici (art. 24).....	12
Costi delle prestazioni in caso di decisione in merito alla conclusione di un accordo sullo scambio di dati (art. 25).....	13
Ripartizione dell'eccedenza proveniente dagli ordini dei clienti (art. 26) .....	13
Pari trattamento e consultazione degli accordi (art. 27) .....	13
<i>Servizio postale in situazioni straordinarie</i> .....	13
<b>Capitolo 3: Servizio universale nel settore dei servizi postali</b> .....	<b>14</b>
<i>Mandato</i> .....	14
Offerta (art. 29).....	14
Presenza in consegna (art. 30) .....	15
Distribuzione a domicilio (art. 31) .....	15
Tempi di consegna in Svizzera (art. 32) .....	16
Raggiungibilità (art. 33) .....	16
Procedura in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale (art. 34).....	17
Eccezioni all'obbligo di trasporto (art. 35) .....	18
<i>Promozione della stampa regionale e locale nonché della stampa associativa e delle fondazioni</i> .....	18
Giornali e periodici aventi diritto a una riduzione per la distribuzione (art. 36).....	18
Procedura (art. 37) .....	19
<b>Capitolo 4: Servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti</b> .....	<b>19</b>
Offerta (art. 38).....	19
Accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti (art. 39).....	20
Eccezioni (art. 40) .....	21
<b>Capitolo 5: Finanziamento del servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti</b> .....	<b>22</b>



Principio (art. 41).....	22
Fissazione dei prezzi (art. 42) .....	22
Divieto di sovvenzionamento trasversale (art. 43) .....	23
Calcolo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale (art. 44).....	23
Compensazione dei costi netti (art. 45) .....	24
Contabilità (art. 46).....	24
<b>Capitolo 6: Vigilanza.....</b>	<b>25</b>
<i>Vigilanza sul servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti ...</i>	<i>25</i>
Verifica del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale (art. 49) .....	25
Verifica indipendente (art. 51) .....	25
<i>Obbligo di fornire informazioni alla PostCom e compiti della PostCom .....</i>	<i>25</i>
Obbligo dei fornitori di fornire informazioni alla PostCom (art. 53) .....	25
Obbligo della Posta di fornire informazioni alla PostCom (art. 54) .....	26
Analisi delle condizioni di lavoro abituali nel settore (art. 55) .....	26
Trattamento dei dati (art. 56) .....	26
<i>Competenza dell'UFCOM e obbligo di fornire informazioni all'UFCOM .....</i>	<i>26</i>
Competenza (art. 57) .....	26
Obbligo di fornire informazioni all'UFCOM (art. 58) .....	26
<i>Organo di conciliazione.....</i>	<i>27</i>
Istituzione dell'organo di conciliazione e procedura (art. 59–65).....	27
Vigilanza sull'organo di conciliazione (art. 66) .....	27
<b>Capitolo 7: Casette delle lettere e impianti di cassette delle lettere.....</b>	<b>28</b>
Obbligo di installare una cassetta delle lettere o un impianto di cassette delle lettere, intestazione e dimensioni (art. 67).....	28
Ubicazione (art. 68).....	28
Eccezioni (art. 69) .....	29
<b>Capitolo 8: Francobolli speciali con e senza supplemento sul prezzo di vendita.....</b>	<b>29</b>
Principio (art. 70).....	29
Richiesta di emissione di francobolli speciali con supplemento (art. 71) e impiego dei contributi (art. 72) .....	29
Emissione di francobolli speciali con supplemento per manifestazioni particolari (art. 73)	29
<b>Capitolo 9: Emolumenti e tasse di vigilanza .....</b>	<b>29</b>



Tasse amministrative (art. 75) .....	29
Tasse di vigilanza (art. 76–78) .....	30
<b>Capitolo 10: Relazioni internazionali .....</b>	<b>30</b>
Art. 79 .....	30
<b>Capitolo 11: Disposizioni finali .....</b>	<b>30</b>
Disposizioni transitorie (art. 80) .....	30
Modifica del diritto vigente (art. 82).....	31



## Capitolo 1: Definizioni e delega del mandato di fornitura del servizio universale

### Definizioni (art. 1)

Per *fornitore* si intende una persona fisica o giuridica responsabile nei confronti del mittente per tutti gli elementi che contribuiscono alla creazione della catena del valore aggiunto secondo l'articolo 2 lettera a della legge federale del 17 dicembre 2010<sup>1</sup> sulle poste (LPO) (accettazione, raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione di invii postali). Il fornitore non è tenuto a eseguire personalmente le attività che gli competono, bensì può demandarle a terzi. Tuttavia deve poter controllare ogni elemento del valore aggiunto, assumendosi la responsabilità nei confronti dei clienti.

Per *subappaltatore* si intende un'impresa incaricata da un fornitore di fornire servizi postali. Il contratto di trasporto è stipulato tra il mittente e il fornitore. Oltre a fornire servizi postali su incarico di terzi, i subappaltatori possono fornirne a proprio nome. In tal caso, però, sono soggetti all'obbligo di notifica e mantengono lo status di subappaltatori solo per i servizi che non forniscono a proprio nome.

Sono subappaltatori, ad esempio, i terzi che gestiscono agenzie su incarico della Posta o di fornitori privati.

Per *Posta* si intende la Posta Svizzera SA ai sensi dell'articolo 1 della legge del 17 dicembre 2010<sup>2</sup> sull'organizzazione della Posta (LOP) (società madre). Per *PostFinance* si intende la PostFinance SA ai sensi dell'articolo 14 LOP (società affiliata); essa è una delle società del gruppo Posta.

Per *società del gruppo Posta* si intendono PostFinance e tutte le imprese controllate direttamente o indirettamente dalla società madre. Si tratta in particolare di società di capitali, ma anche di società in nome collettivo e in accomandita, controllate direttamente o indirettamente dalla società madre.

Per *impianti di caselle postali* si intendono delle strutture nelle cui caselle possono essere distribuiti invii postali e che sono accessibili soltanto al gestore e al proprietario della casella postale (cliente). Caratteristica essenziale di un impianto di caselle postali è che nelle sue vicinanze vi sia uno stabilimento in cui possa essere servita la clientela. Un impianto di casette delle lettere secondo l'articolo 67 segg. non è un impianto di caselle postali.

### Delega dei mandati di fornitura del servizio universale (art. 2)

La Posta o una società del gruppo Posta (p. es. PostFinance SA) è autorizzata a delegare a un'altra società del gruppo mandati di fornitura del servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti. I mandati di fornitura del servizio universale possono quindi essere adempiuti dalla società madre, dalle società affiliate o subaffiliate, ma non da terzi. Questi ultimi possono essere incaricati soltanto della fornitura, mentre la Posta o le società del gruppo Posta rimangono titolari del mandato di fornitura del servizio universale. Se un mandato di fornitura del servizio universale è delegato a una società del gruppo Posta, vengono trasferiti a tale società anche i corrispondenti diritti e obblighi, a meno che questi

---

<sup>1</sup> RS 783.0

<sup>2</sup> RS 783.1



non debbano essere conservati dalla Posta (cfr. cpv. 3) oppure riguardano la Posta e le società del gruppo Posta (cfr. artt. 41, 42 cpv. 1, 43 e 46). La società operativa è responsabile nei confronti dei clienti e delle autorità di vigilanza per i compiti svolti.

La Posta rimane garante dei mandati di fornitura del servizio universale anche quando li delega. È quindi suo compito garantire che le società del gruppo Posta adempiano questi mandati in conformità con i diritti e gli obblighi connessi. Inoltre deve adempiere i diritti e gli obblighi che concernono unicamente lei in quanto società madre (cfr. cpv. 3). Le autorità di vigilanza (PostCom/organo di conciliazione/UFCOM) possono pertanto chiamare a rispondere sia la Posta sia la società del gruppo Posta mandataria.

La Posta dovrà assicurarsi che tutte le società del gruppo Posta rispettino gli oneri e le prescrizioni della legislazione postale applicabili all'ambito della loro attività (LPO, LOP, ordinanza relativa alla LPO [OPO] e ordinanza relativa alla LOP [OLOP]).

## **Capitolo 2: Diritti e obblighi dei fornitori**

### **Obbligo di notifica ordinaria**

#### **Notifica ordinaria (art. 3)**

Tutti i fornitori devono notificarsi presso la PostCom. Determinante per l'obbligo di notifica non è il fatto che i fornitori svolgano personalmente una o più attività della catena del valore aggiunto di cui all'articolo 2 lettera a LPO (accettazione, raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione) o che le demandino a terzi, bensì il fatto che controllino l'intero processo e che ne assumano la responsabilità nei confronti dei clienti.

Non è tenuto a notificarsi chi opera esclusivamente su incarico di un fornitore, a prescindere dalla cifra d'affari realizzata con i servizi postali in subappalto. In questo caso si tratta infatti di un subappaltatore che esegue singole attività (o anche tutte) della catena del valore aggiunto non a proprio nome, ma *in vece* del committente.

La quota annua della cifra d'affari che un subappaltatore realizza con i servizi postali è tuttora importante per il rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore (cfr. art. 5 cpv. 2).

Il subappaltatore è tenuto a notificarsi se, oltre ai servizi postali forniti in subappalto, ne fornisce anche altri a proprio nome.

#### **Indicazioni (art. 4)**

Per quanto non già stabilito nell'OPO, la PostCom definisce in disposizioni esecutive in quale forma ed entro quali termini devono essere presentati i singoli documenti.

A seconda che sia o meno già operativo sul mercato postale, il fornitore deve fornire la prova della propria cifra d'affari annua mediante la relazione di bilancio dell'anno precedente oppure mediante una previsione della cifra d'affari per l'esercizio successivo.

Il recapito menzionato al capoverso 4 per le imprese con sede all'estero è ripreso dall'articolo 11b della legge federale del 20 dicembre 1968 sulla procedura amministrativa (PA; RS 172.021).



### **Prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore (art. 5)**

Per quanto riguarda l'analisi delle condizioni di lavoro abituali nel settore si rimanda alle spiegazioni relative all'articolo 55.

Dato che il subappaltatore è esonerato dall'obbligo di notifica, occorre garantire in altro modo che rispetti le condizioni di lavoro abituali nel settore (che sarebbe tenuto a rispettare se fosse soggetto a detto obbligo secondo l'articolo 3). Lo scopo di questa disposizione è quello di evitare che i fornitori incarichino subappaltatori di fornire servizi postali senza che questi si attengano alle condizioni di lavoro del mercato postale. Pertanto si richiede che un subappaltatore rispetti le condizioni di lavoro abituali nel settore se realizza più del 50 per cento della propria cifra d'affari annua con servizi postali, a prescindere dal fatto che tali servizi siano eseguiti su incarico di uno o più fornitori. La percentuale della cifra d'affari realizzata con i servizi postali deve cioè costituire una quota rilevante (più del 50%). In caso contrario, ogni impresa che offre servizi postali a titolo accessorio (p. es. le Ferrovie federali svizzere che accettano invii postali presso determinati sportelli) sarebbe automaticamente soggetta, con tutto il proprio personale, alle condizioni di lavoro del mercato postale.

Il subappaltatore che realizza oltre il 50 per cento della propria cifra d'affari annua con servizi postali per conto di terzi è tenuto a rispettare le condizioni di lavoro abituali nel settore delle poste per tutto il suo personale, a prescindere da quali e quanti dipendenti dell'impresa forniscono servizi postali.

### **Prova del rispetto dell'obbligo di negoziare un contratto collettivo di lavoro (art. 6)**

Questa prova non deve essere fornita in concomitanza con la notifica, bensì entro sei mesi (al massimo) dalla scadenza dell'obbligo di notificarsi. Le imprese che si immettono sul mercato postale sono soggette a tale obbligo dal momento in cui avviano la propria attività; mentre i fornitori già titolari di una concessione o già notificati vi sono assoggettate dall'entrata in vigore della LPO.

I negoziati per la conclusione di un contratto collettivo di lavoro devono essere stati per lo meno avviati, ma non necessariamente ultimati, entro il termine prescritto. È compito della PostCom giudicare se il fornitore ha adempiuto l'obbligo di negoziare un contratto collettivo di lavoro. A tal fine, dovrà controllare che i negoziati non siano stati condotti solo in apparenza e che le associazioni del personale con cui tali negoziati sono stati intrapresi rappresentino effettivamente le richieste dei dipendenti.

L'obbligo è adempiuto anche nel caso in cui i negoziati in questione riguardino l'adesione a un contratto di lavoro collettivo già in essere nel settore postale.

Il fornitore è esonerato da questo obbligo se i suoi dipendenti non dispongono di un referente rappresentativo e autorizzato a negoziare un contratto collettivo di lavoro. Quest'ultimo attributo significa che un'associazione ha la facoltà giuridica di stipulare o aderire a un contratto collettivo di lavoro. I criteri determinati per la rappresentatività sono il numero di membri e la valenza dell'organizzazione in termini geografici.

Questa prescrizione è finalizzata a evitare che qualunque piccola organizzazione possa pretendere che siano condotti negoziati e che un fornitore eluda l'obbligo di rispettare le condizioni di lavoro abituali nel settore concludendo un contratto con una sedicente, ossia non rappresentativa, associazione del personale. Spetta al fornitore provare che un'associazione non soddisfa i criteri summenzionati.



### **Modifica della cifra d'affari annua determinante (art. 7)**

Non ogni oscillazione annua della cifra d'affari deve costituire un motivo per permettere a un fornitore di (o costringerlo a) passare dalla notifica ordinaria a quella semplificata (e viceversa). La variazione della cifra d'affari deve avere una certa durata, ragione per cui è stato fissato un termine di due anni consecutivi. La modifica deve essere comunicata entro due mesi dalla chiusura dei conti. Le nuove disposizioni di legge pertinenti vigono dalla data in cui è comunicata la modifica: in caso di passaggio dalla notifica ordinaria a quella semplificata, si tratta delle disposizioni degli articoli 8–10, in caso contrario di quelle degli articoli 3–6.

### **Obbligo di notifica semplificata**

#### **Notifica semplificata (art. 8)**

Sono soggetti a notifica semplificata i fornitori che con i servizi postali forniti a proprio nome realizzano una cifra d'affari annua inferiore a 500 000 franchi.

Lo scopo della notifica semplificata è quello di sapere quali imprese, a prescindere dalla loro grandezza, sono attive sul mercato postale. Tuttavia si deve evitare che l'onere amministrativo legato alla notifica secondo l'articolo 3 impedisca alle piccole imprese di immettersi sul mercato postale. Per tale motivo, le piccole imprese sono tenute a presentare meno documenti per la notifica semplificata e sono esonerate da altri obblighi previsti nella LPO e nell'OPO (cfr. art. 9).

Devono soltanto comunicare il nome ovvero la ditta e l'indirizzo dell'impresa, fornire una descrizione del tipo di prestazioni offerte e indicare la cifra d'affari annua. A seconda che un fornitore sia o meno già operativo sul mercato postale, deve fornire la prova della propria cifra d'affari annua mediante la relazione di bilancio dell'anno precedente oppure mediante una previsione della cifra d'affari per l'esercizio successivo.

#### **Disposizioni non applicabili (art. 9)**

Gli obblighi che i fornitori soggetti a notifica semplificata non sono tenuti ad adempiere sono più che l'altro di natura amministrativa. Si tratta cioè dell'obbligo di fornire informazioni alla PostCom, dell'esonero dalle tasse di vigilanza (ma non dalle tasse amministrative secondo l'art. 75) e dell'obbligo di informazione nei confronti dei clienti. Nonostante l'esonero dagli obblighi elencati in modo esaustivo nell'articolo 9, i fornitori notificati con procedura semplificata sono soggetti alla LPO e devono quindi rispettare i restanti diritti e obblighi. Si pensi, per esempio, al divieto di accettare, raccogliere, trasportare, smistare e distribuire lettere al di sotto dei 50 grammi, al segreto postale e soprattutto agli obblighi di cui agli articoli 17 capoverso 2 e 22 capoverso 3 relativi all'accesso agli impianti di caselle postali di altri fornitori e allo scambio di dati.

#### **Modifica della cifra d'affari annua determinante (art. 10)**

Cfr. spiegazioni relative all'articolo 7.

### **Obbligo di informazione**

L'adempimento di questo obbligo ha lo scopo di garantire l'informazione e quindi la tutela dei clienti. L'obbligo di informazione va distinto dall'obbligo di fornire informazioni alle autorità competenti (art. 53, 54 e 57).



### **Pubblicazione dei prezzi e delle condizioni generali (art. 11)**

I fornitori devono pubblicare in modo adeguato i prezzi di listino e le condizioni generali (per le modalità di pubblicazione, cfr. art. 16). L'obbligo di pubblicazione delle condizioni generali è già in linea con quanto disposto nell'articolo 8 della legge federale del 19 dicembre 1986 contro la concorrenza sleale (LCSI; RS 241), in vigore dalla metà del 2012.

### **Impiego degli indirizzi (art. 13)**

I clienti devono essere informati sulle modalità di trattamento dei dati da loro forniti e sugli scopi per cui tali dati vengono impiegati. I dati possono essere usati soltanto per l'espletamento regolare dei servizi postali, ivi inclusa la loro trasmissione per l'adempimento di ordini dei clienti come la rispedizione, la deviazione e simili (art. 22 segg.).

I clienti possono rifiutare la trasmissione dei propri dati ad altri fornitori nonché a terzi (ossia a tutti coloro che non sono fornitori), nella consapevolezza che gli invii postali a loro indirizzati con tutta probabilità non potranno essere recapitati.

### **Identificazione degli invii postali e del fornitore (art. 14)**

I clienti devono sapere quale fornitore esegue i servizi postali e ne è responsabile. L'identificazione di un invio postale è rilevante anche nell'ottica di eventuali azioni di responsabilità. Questa norma mira in primo luogo a permettere ai clienti di identificare il fornitore; gli obblighi di informazione sono, infatti, essenzialmente disposizioni concepite nell'interesse dei consumatori. Di conseguenza, non è assolutamente necessario che si possano identificare i veicoli o il personale di un subappaltatore incaricato della distribuzione.

### **Informazioni sulla qualità delle prestazioni (art. 15)**

La clientela deve essere informata sulla qualità delle prestazioni erogate dal fornitore in modo da poter scegliere a quale fornitore rivolgersi. Questa disposizione non ha lo scopo di stabilire prescrizioni legali per uno standard qualitativo né di imporre requisiti minimi, ma piuttosto quello di obbligare i fornitori a garantire la trasparenza nei confronti dei consumatori.

Il rimando all'articolo 9 capoverso 2 LPO riguarda soprattutto la fornitura ecologica e socialmente sostenibile delle prestazioni. Si pensi, per esempio, all'impiego di veicoli elettrici o al bilancio di CO<sub>2</sub> per la fornitura delle prestazioni. Nel concetto di fornitura socialmente sostenibile rientrano, per esempio, le prestazioni del fornitore a favore del personale che vanno oltre le condizioni di lavoro abituali nel settore.

### **Modalità di informazione (art. 16)**

La clientela deve poter accedere gratuitamente a tutte le informazioni descritte negli articoli precedenti. Il fornitore decide in quale forma mettere a disposizione queste informazioni. In particolare, la disposizione concernente la pubblicazione delle condizioni generali è rispettata se le condizioni sono pubblicate sul sito Internet del fornitore.

## **Accesso agli impianti di caselle postali**

Disciplinando l'accesso agli impianti di caselle postali (e lo scambio di indirizzi, art. 22 segg.) il legislatore ha voluto garantire l'interoperabilità sul mercato postale. Tale accesso serve a permettere il buon funzionamento del mercato postale nell'interesse dei clienti. Anche le disposizioni esecutive dell'OPO vanno considerate in quest'ottica.



L'accesso deve essere disciplinato in primo luogo tramite un accordo stipulato tra i gestori degli impianti di caselle postali (che devono sempre essere anche fornitori, cfr. art. 17) e i fornitori. Su domanda di una parte, la PostCom può poi disporre l'accesso attenendosi ai principi sanciti nella LPO e nell'OPO e non può pertanto ordinare nulla di diverso o di portata più ampia rispetto alle disposizioni in esse contenute. Per garantire la certezza del diritto, i fornitori devono poter prevedere gli aspetti essenziali delle decisioni della PostCom e devono poterne tenere conto nella loro pianificazione aziendale.

Ciò significa anche che le parti contraenti possono derogare ai principi fissati nell'OPO, sempreché rispettino il divieto di discriminazione e i loro accordi non violino gli interessi di terzi o l'interesse pubblico. Ciò si verificherebbe, per esempio, nel caso in cui convenissero prestazioni non in linea con le prescrizioni dell'articolo 18.

### **Diritto (art. 17)**

Sono autorizzati ad accedere agli impianti di caselle postali ovvero tenuti a garantire l'accesso a tali impianti tutti i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio. Per questo motivo i gestori di impianti di caselle postali sono sempre anche fornitori, a prescindere dal fatto che siano soggetti alla notifica ordinaria o a quella semplificata. Come già menzionato, le disposizioni sull'accesso sono state create per garantire l'interoperabilità, ossia un mercato postale ben funzionante nell'interesse dei clienti.

I subappaltatori non hanno diritto a un accesso diretto agli impianti di caselle postali in quanto non sono fornitori. Nell'ambito dell'incarico assegnato dal fornitore sono però autorizzati a distribuire nelle caselle postali gli invii postali loro commissionati.

Il diritto di un fornitore di accedere agli impianti di caselle postali presuppone che tale fornitore offra la distribuzione a domicilio. Questo si evince dal principio dell'interoperabilità cui fa riferimento il legislatore: dato che per i clienti la casella postale è un luogo di recapito alternativo al domicilio o all'ufficio, il fornitore deve avere accesso alle loro caselle postali se offre anche la distribuzione a domicilio.

Il capoverso 2 ribadisce un aspetto dell'articolo 14 (identificazione degli invii postali). I fornitori soggetti all'obbligo di notifica semplificata non sono vincolati dall'articolo 14, ma devono ugualmente contrassegnare i loro invii postali se vogliono distribuirli nelle caselle postali.

### **Prestazioni (art. 18)**

Questa disposizione è indirizzata ai gestori di impianti di caselle postali. I clienti non possono desumerne il diritto di accedere a una casella postale né l'obbligo a carico dei fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio di recapitare gli invii postali anche negli impianti di caselle postali.

Nelle lettere a–c sono elencate in modo esaustivo le prestazioni effettive che il gestore deve garantire mediante il servizio di distribuzione o a cui deve accordare l'accesso in altro modo secondo l'articolo 6 capoverso 1 LPO. Nei contratti negoziati tra i fornitori possono essere convenute prestazioni che vanno oltre questi standard minimi; la PostCom non può invece decidere prestazioni di più ampia portata. Allo stesso modo, non possono essere stabilite prestazioni che non soddisfino i requisiti di cui alle lettere a–c, né su base contrattuale né tramite decisione della PostCom.

Spetta al gestore degli impianti di caselle postali determinare il luogo esatto di recapito. A seconda di come è organizzata la catena del valore aggiunto (dal ritiro alla distribuzione), può essere commercialmente ed economicamente opportuno che il recapito avvenga in luo-



ghi diversi. Nel determinare il luogo di recapito, il gestore dovrà inoltre tenere conto delle esigenze degli aventi diritto all'accesso. Se, dietro richiesta, è la PostCom a dover determinare il luogo di recapito, dovrà farlo tenendo conto dei processi operativi del gestore dell'impianto di caselle postali e delle esigenze degli aventi diritto all'accesso.

Conformemente al capoverso 3, il gestore di un impianto di caselle postali deve attenersi, per gli invii postali per cui fornisce le prestazioni di cui al capoverso 1, al massimo alle stesse regole di responsabilità di quelle che devono rispettare gli aventi diritto all'accesso nei confronti dei propri clienti.

#### **Invi postali non recapitabili (art. 19)**

Per invii postali non recapitabili si intendono gli invii che non possono essere distribuiti nelle caselle postali perché il destinatario è sconosciuto oppure rifiuta di prenderli in consegna. I casi in cui l'invio postale non può essere distribuito nella casella postale a causa delle sue dimensioni o caratteristiche sono disciplinati nell'articolo 18 capoverso 1 lettera c.

I gestori di impianti di caselle postali devono mantenere gli invii postali non recapitabili a disposizione dei fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio per un determinato periodo di tempo. Se gli invii non sono ritirati, i gestori possono rispedirli ai fornitori a spese di questi ultimi.

#### **Remunerazione delle prestazioni in caso di decisione in merito alla conclusione di un accordo sull'accesso (art. 20)**

Le disposizioni concernenti la fissazione dei prezzi servono da un lato da linee guida per le parti contraenti e dall'altro da indicazione per la PostCom quando quest'ultima è chiamata a disporre la conclusione di un accordo sull'accesso. Le parti contraenti sono libere di convenire altri modelli, ma devono assicurarsi di non violare il divieto di discriminazione.

I prezzi sono fissati in conformità con il principio secondo cui, nel regolamentare l'accesso, è di primaria importanza l'interoperabilità. Da un lato, il fatto di fornire prestazioni a favore degli altri fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio non deve essere motivo di vantaggio o svantaggio per il gestore di impianti di caselle postali rispetto al caso in cui prendesse in consegna un invio postale come fornitore. D'altro lato, l'accesso agli impianti di caselle postali non dev'essere motivo di vantaggio o svantaggio competitivo per i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio. È questo il principio alla base del supplemento disciplinato nella lettera c del capoverso 1.

I costi sono calcolati secondo lo stesso principio applicabile ai costi per lo scambio di dati (art. 25) e al divieto di sovvenzionamento trasversale (art. 43). I costi si compongono dei costi incrementali, di una quota proporzionale dei costi comuni non specifici alle prestazioni e di un supplemento fissato dalla PostCom. I costi incrementali comprendono a loro volta i costi variabili e i costi fissi specifici alle prestazioni.

#### **Pari trattamento e consultazione degli accordi (art. 21)**

La possibilità di consultare gli accordi stipulati tra un gestore di un impianto di caselle postali e altri fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio permette di attuare in modo efficace il divieto di discriminazione. Se dimostra che conduce negoziati per un accordo sull'accesso agli impianti di caselle postali, il fornitore che offre la distribuzione a domicilio può chiedere alla PostCom di consultare gli accordi già conclusi dal gestore con cui sta negoziando. È fatto salvo il rigetto della richiesta di consultazione per le parti degli accordi che contengono segreti d'affari.



## Scambio di dati

Per quanto riguarda l'intenzione del legislatore, vale quanto detto per la sezione «Accesso agli impianti di caselle postali»: il principio su cui si fonda l'emanazione delle disposizioni dell'OPO è assicurare l'interoperabilità sul mercato postale.

Anche lo scambio di dati va in primo luogo disciplinato in un accordo tra i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio. Se non viene raggiunto un accordo, la PostCom deve poter decidere la modalità dello scambio, attenendosi ai principi sanciti nella LPO e nell'OPO. La PostCom non può ordinare nulla di diverso o di portata più ampia rispetto alle disposizioni della legge e dell'ordinanza (cfr. a tale proposito l'esempio nelle spiegazioni relative all'art. 23). Per garantire la certezza del diritto, i fornitori devono poter prevedere gli aspetti essenziali delle decisioni della PostCom e devono poterne tenere conto nella loro pianificazione aziendale.

Ciò significa anche che le parti contraenti possono derogare ai principi relativi allo scambio di dati, purché rispettino il divieto di discriminazione e i loro accordi non violino gli interessi di terzi o l'interesse pubblico. Ciò si verificherebbe, per esempio, se le modalità convenute per scambiarsi dati violassero le disposizioni dell'articolo 22 capoverso 2 o dell'articolo 23.

### **Diritto allo scambio e impiego dei dati (art. 22)**

Come per l'accesso agli impianti di caselle postali, hanno diritto a scambiarsi dati tutti i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio, a prescindere dalla procedura di notifica che devono seguire. Anche in questo caso è fondamentale che gli invii postali possano essere distribuiti regolarmente nel caso in cui i fornitori notificati con procedura semplificata siano chiamati a eseguire ordini di spedizione o deviazione per i propri clienti.

Il diritto di un fornitore di scambiare indirizzi presuppone che tale fornitore offra la distribuzione a domicilio e impieghi gli indirizzi per eseguire correttamente gli ordini di trattenimento, spedizione o deviazione. Ciò si evince dal principio dell'interoperabilità applicato dal legislatore. Di conseguenza un fornitore deve offrire almeno un servizio secondo il capoverso 2 per poter avere il diritto di accedere ai dati necessari per l'esecuzione del servizio. La normativa prevista ha un carattere restrittivo, perché l'interesse dei clienti alla protezione dei loro dati va tutelato più dell'interesse dei fornitori al (libero) scambio dei dati.

### **Contenuto e aggiornamento dei dati (art. 23)**

Per motivi di protezione dei dati, il loro contenuto si limita alle indicazioni strettamente necessarie per le prestazioni menzionate nella LPO. Oltre ai dati relativi agli indirizzi, si tratta del contenuto dell'ordine del cliente per la deviazione, la spedizione ecc., in quanto determinante per il cambio di indirizzo.

I dati che verranno scambiati devono essere disponibili entro 24 ore dalla loro registrazione elettronica, indipendentemente dal fatto che lo scambio avvenga tramite un'interfaccia predefinita o invio diretto.

### **Requisiti tecnici (art. 24)**

I fornitori sono liberi di decidere come rendere accessibili i propri dati agli altri fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio: possono, per esempio, fornirli in un file contenente le coordinate degli ordini dei clienti oppure inviarli per via elettronica.



### **Costi delle prestazioni in caso di decisione in merito alla conclusione di un accordo sullo scambio di dati (art. 25)**

Le disposizioni concernenti il calcolo dei costi servono da un lato da linee guida per le parti contraenti e dall'altro da indicazione per la PostCom quando quest'ultima è chiamata a disporre la conclusione di un accordo sullo scambio di dati. Le parti contraenti sono libere di scegliere altri modelli, ma devono assicurarsi di non violare il divieto di discriminazione.

I costi sono calcolati secondo lo stesso principio applicabile all'accesso agli impianti di caselle postali. I costi si compongono dei costi incrementali e di una quota proporzionale dei costi comuni non specifici alle prestazioni. I costi incrementali comprendono a loro volta i costi variabili e i costi fissi specifici alle prestazioni. Diversamente dalla concessione dell'accesso agli impianti di caselle postali, i fornitori possono realizzare un guadagno erogando le prestazioni chieste dai clienti. I costi sono coperti con tali introiti, l'eccedenza è ripartita secondo l'articolo 26.

### **Ripartizione dell'eccedenza proveniente dagli ordini dei clienti (art. 26)**

Se dagli introiti provenienti dagli ordini dei clienti, una volta detratti i costi per il trattamento dei dati, risulta un'eccedenza, questa va ripartita tra tutti i fornitori che offrono i servizi di cui all'articolo 22. La ripartizione è dovuta al fatto che soltanto il fornitore che riceve l'ordine consegue un guadagno, mentre tutti gli altri fornitori che ricevono i dati dal fornitore direttamente incaricato dal cliente devono eseguire l'ordine senza ottenere alcun indennizzo dalla cliente-la.

La ripartizione è effettuata secondo la chiave menzionata al capoverso 3. Le quote spettanti ai singoli fornitori sono calcolate in funzione della cifra d'affari annua di tutti i fornitori notificati secondo l'articolo 3 e che partecipano allo scambio di dati. Non è determinante il numero di ordini di rispedizione, deviazione e trattenimento eseguiti dai singoli fornitori.

Come avviene per le altre controversie relative ad accordi, se i fornitori non trovano un accordo, la decisione spetta a un tribunale civile in virtù dell'articolo 8 LPO.

Non partecipano alla ripartizione i fornitori notificati con procedura semplificata. Questi ultimi sono tenuti a coprire soltanto i propri costi, ma non quelli per la messa a disposizione dei dati di altri fornitori.

### **Pari trattamento e consultazione degli accordi (art. 27)**

La possibilità di consultare gli accordi sullo scambio di dati permette di attuare in modo efficace il divieto di discriminazione. Se dimostra che conduce negoziati per un accordo sullo scambio di indirizzi, il fornitore che offre la distribuzione a domicilio può chiedere alla PostCom di consultare gli accordi già conclusi dal fornitore con cui sta negoziando. È fatto salvo il rigetto della richiesta di consultazione per le parti degli accordi che contengono segreti d'affari.

### **Servizio postale in situazioni straordinarie**

Una disposizione analoga si trova nella legislazione postale attualmente in vigore. In situazioni straordinarie il Consiglio federale può fare appello ovvero addirittura obbligare a fornire prestazioni non solo la Posta, ma anche fornitori privati. Quest'ultimo caso può verificarsi, per esempio, se le infrastrutture della Posta in Svizzera sono inutilizzabili, mentre quelle dei fornitori privati negli Stati limitrofi sono ancora operative.

Il Consiglio federale stabilisce nel caso specifico quali fornitori debbano fornire quali prestazioni e come debbano essere indennizzati.



Oltre ad obbligare singoli fornitori a effettuare determinate prestazioni, il Consiglio federale può anche limitare o vietare del tutto la fornitura di servizi postali. Questo provvedimento è ipotizzabile, per esempio, nel caso in cui vi fosse un pericolo di epidemia.

## Capitolo 3: Servizio universale nel settore dei servizi postali

### Mandato

#### Offerta (art. 29)

Il servizio universale comprende l'offerta di prestazioni che la Posta è tenuta a fornire. Oltre a queste prestazioni, ne offre molte altre che, non rientrando nel mandato di fornitura del servizio universale, non è obbligata a offrire. L'articolo 29 disciplina in modo esaustivo i criteri di base per l'offerta del servizio universale nel settore dei servizi postali. La Posta decide nel caso specifico quali prestazioni offrire tra quelle rientranti nel quadro delle disposizioni: deve fornirne almeno una per disposizione, ma è libera di offrirne anche di più. Stabilisce inoltre le varie categorie di peso e formato.

Queste disposizioni hanno lo scopo di garantire un'offerta sufficiente di servizi postali nel quadro del servizio universale, pur lasciando alla Posta un certo margine d'azione per quanto riguarda la strutturazione e lo sviluppo di tale offerta. Nell'ambito della sua attività di vigilanza la PostCom verifica ogni anno se l'elenco delle prestazioni assegnate al servizio universale riflette l'offerta di cui all'articolo 29 (cfr. art. 49).

L'offerta di invii postali nel quadro del servizio universale comprende il trasporto di lettere e pacchi sul territorio svizzero e all'estero, di giornali e periodici in abbonamento con distribuzione regolare, di atti giudiziari ed esecutivi, gli avvisi di ricevimento e altri servizi come la deviazione o il trattenimento di invii postali.

Poiché a invii postali diversi corrispondono regole diverse in termini di presa in consegna, tempi di consegna e fissazione dei prezzi, l'offerta deve includere varie categorie di invii postali: si distingue in particolare tra invii postali in Svizzera e invii all'estero e tra invii di massa e invii unici.

Per quanto riguarda le lettere e i pacchi destinati al territorio svizzero (cpv. 1), la Posta deve offrire almeno due soluzioni: la distribuzione entro il primo giorno feriale successivo al giorno della consegna oppure la distribuzione entro il terzo giorno feriale successivo al giorno della consegna. Il sabato non è considerato giorno feriale. Queste disposizioni corrispondono a quelle per l'attuale posta A e B e per i pacchi *priority* ed *economy*. Ne consegue inoltre che la Posta deve svuotare le cassette postali pubbliche almeno nei giorni feriali.

Ai giornali e periodici in abbonamento nel quadro del servizio universale secondo la lettera c appartengono in particolare tutte le testate aventi diritto a una riduzione sul prezzo di distribuzione conformemente all'articolo 16 capoverso 4 LPO e all'articolo 36 OPO, anche nel caso in cui non vi sia un abbonamento propriamente detto, bensì, per esempio, un rapporto di affiliazione a un'associazione o di donazione.

Per quanto riguarda le lettere e i pacchi transfrontalieri (destinati all'estero o provenienti dall'estero) (cpv. 2), in quanto fornitore del servizio universale e in osservanza degli accordi internazionali (p. es. la Convenzione postale internazionale dell'Unione postale internazionale, UPU), la Posta deve rispettare in particolare le disposizioni relative alla velocità di trasporto e all'emissione degli avvisi di ricevimento.



Invi di massa e invii unici: per sapere se un invio postale nazionale o transfrontaliero è retto dai capoversi 1 e 2 lettera a (invii singoli) o dai capoversi 1 e 2 lettera b (invii di massa), occorre verificare se il trasporto avviene in base a condizioni individuali o generali. Queste condizioni possono riguardare in particolare la modalità di pagamento o il rapporto di fatturazione tra la Posta e il cliente. Se, per il trasporto dell'invio postale, il mittente riceve una fattura sulla base di un contratto scritto o di una ricevuta, si tratta di norma di un invio di massa. Per invii unici, invece, si intendono tutte le lettere e tutti i pacchi consegnati allo sportello oppure le lettere preaffrancate imbucate in una cassetta postale pubblica, sempreché il porto sia pagato al momento della consegna. La distinzione tra invio di massa e invio unico coincide di regola con quella tra clienti privati e commerciali. Tuttavia anche i clienti privati possono ovviamente dare in consegna invii di massa ai sensi dell'OPO. Il numero di invii postali è di importanza secondaria: l'invio di 100 lettere consegnate contemporaneamente può quindi essere sia un invio unico che un invio di massa, a seconda che il trasporto avvenga secondo condizioni individuali o generali.

Ai mittenti la Posta offre i servizi dell'avviso di ricevimento e del rinvio, che prevedono la consegna dell'invio postale dietro firma del destinatario (con o senza conferma scritta di recapito per il mittente). Ai destinatari offre invece i servizi della rispedizione, del trattenimento e della deviazione. Ulteriori servizi come il «rimborso» e il recapito in «mani proprie», per i quali non vi è una forte domanda, e altri servizi concordati contrattualmente non sono più inclusi nel servizio universale.

Non rientrano nell'offerta del servizio universale neppure gli invii espressi e per corriere (cfr. cpv. 8): con queste due categorie si intendono le lettere e i pacchi che di norma vengono trasportati più rapidamente, separatamente e a prezzi superiori rispetto agli invii di cui al capoverso 1 lettera a numero 1.

### **Presenza in consegna (art. 30)**

Il presente articolo disciplina come e dove le prestazioni di cui all'articolo 29 devono essere offerte ai clienti nei punti di accesso. Gli invii postali di cui all'articolo 29 capoversi 1 lettera a e 2 lettera a sono presi in consegna negli uffici e nelle agenzie postali, le lettere preaffrancate senza avviso di ricevimento nelle cassette postali pubbliche. La Posta è inoltre tenuta ad accettare gli invii postali di cui all'articolo 29 capoversi 1 lettere b–d e 2 lettera b se sussiste un'effettiva domanda da parte dei clienti. In tal caso la Posta mette a disposizione adeguati uffici d'accettazione. A questo proposito si possono fare tre esempi: 1) poiché solo i tribunali consegnano atti giudiziari, la domanda si limita alle zone in cui vi sono tribunali e quindi il servizio va offerto solo lì. 2) Per gli invii di massa vengono stipulati contratti individuali con i clienti in cui è convenuto anche il luogo di accettazione, che può essere per esempio un centro di smistamento. 3) I giornali e i periodici sono consegnati per l'invio nei punti di accesso convenuti con le case editrici.

### **Distribuzione a domicilio (art. 31)**

La Posta è tenuta a fornire il servizio di distribuzione a domicilio negli insediamenti abitati tutto l'anno. Per distribuzione a domicilio si intende la consegna di invii postali al domicilio indicato nell'indirizzo. Secondo il capoverso 1 lettere a e b, la Posta deve effettuare la distribuzione, oltre che presso le case in insediamenti abitati tutto l'anno, anche presso le case abitate tutto l'anno raggiungibili con un tragitto aggiuntivo non superiore ai due minuti a partire da un insediamento abitato tutto l'anno (un minuto per il tragitto di andata e uno per quello di ritorno ovvero due minuti di tragitto aggiuntivo sul giro di distribuzione). Il tragitto aggiuntivo di due minuti in totale è calcolato nell'ottica di una distribuzione con un veicolo motorizza-



to (laddove ciò è possibile) e corrisponde a circa un chilometro. Se non è tenuta a offrire la distribuzione a domicilio, la Posta deve prevedere una soluzione alternativa. Può per esempio ridurre la frequenza di distribuzione secondo l'articolo 14 capoverso 3 LPO, designare un punto di distribuzione alternativo (p. es. un impianto di distribuzione sul tragitto verso il più vicino insediamento abitato tutto l'anno) oppure obbligare il destinatario a ritirare la posta presso l'ufficio di distribuzione più vicino. Prima di prendere una tale decisione, tuttavia, deve consultare il destinatario. Questa norma concernente la distribuzione è più dettagliata di quella in vigore e impone alla Posta nuove prescrizioni, ma corrisponde per lo più alla prassi attuale.

Spetta alla Posta valutare nel singolo caso se si tratta di un insediamento abitato tutto l'anno o se un'abitazione appartiene a un tale insediamento. Se nell'area di un ettaro a partire da una casa abitata tutto l'anno si trovano altre quattro case abitate tutto l'anno, si tratterà in generale di un insediamento abitato tutto l'anno ai sensi della LPO e dell'OPO. Sono considerate abitate tutto l'anno anche le case che, per un certo tempo, restano vuote a causa di assenze ordinarie come ferie, malattia ecc. Non rientrano invece in questa categoria le case di villeggiatura e quelle per il fine settimana.

Le controversie riguardanti l'obbligo della distribuzione a domicilio sono di natura civilistica in quanto si basano su un rapporto contrattuale tra la Posta e il destinatario. In un caso del genere gli interessati possono quindi rivolgersi all'organo di conciliazione secondo l'articolo 59 segg. ovvero proporre un'azione civile.

La distribuzione nelle caselle postali non è considerata distribuzione a domicilio ai sensi della presente disposizione e non è oggetto dell'obbligo di fornire il servizio universale.

### **Tempi di consegna in Svizzera (art. 32)**

Per garantire una buona qualità del servizio universale su tutto il territorio svizzero sono previste disposizioni concernenti il rispetto delle due velocità di trasporto (tempi di consegna) stabilite per le lettere e i pacchi nazionali secondo l'articolo 29 capoverso 1 lettera a. Queste prescrizioni, ora ancorate a livello di ordinanza, sono state in parte riprese dagli obiettivi strategici 2010-2013. La Posta deve rispettare le due velocità di trasporto di cui all'articolo 29 capoverso 1 lettera a almeno nel 97 per cento dei casi per le lettere nazionali e almeno nel 95 per cento dei casi per i pacchi nazionali. Le misurazioni avvengono separatamente per le lettere e i pacchi e per le due velocità di trasporto (rispettivamente il primo giorno feriale successivo al giorno della consegna ed entro il terzo giorno feriale successivo al giorno della consegna; oggi posta A e B), il che fornisce in totale quattro misurazioni. Non devono invece essere misurati i tempi di consegna per le lettere e i pacchi transfrontalieri (art. 29 cpv. 2), gli invii di massa (art. 29 cpv. 1 e 2 lett. b) e i servizi supplementari (art. 29 cpv. 4). Per quanto riguarda le lettere e i pacchi transfrontalieri, la Posta può avere solo un influsso limitato sulla velocità di trasporto, dato che nella fornitura della prestazione sono coinvolti anche fornitori stranieri di servizi postali.

I metodi per la misurazione dei tempi di consegna devono tenere conto sia del criterio dell'esattezza che di quello della proporzionalità dei costi cagionati. A causa dei diversi sistemi logistici, i metodi applicati alle lettere e ai pacchi possono essere diversi. La Posta deve far certificare i metodi di misurazione da un organo specializzato riconosciuto e indipendente. La PostCom approva i metodi e le relative modifiche. I costi delle misurazioni sono a carico della Posta.

### **Raggiungibilità (art. 33)**

Quale secondo provvedimento per garantire una buona qualità del servizio universale in tutto il Paese sono previste disposizioni concernenti la raggiungibilità della rete di uffici e agenzie postali. La prassi odierna, secondo cui il 90 per cento della popolazione residente permanen-



te deve poter raggiungere (a piedi o con il trasporto pubblico) la rete di uffici e agenzie postali nell'arco di 20 minuti, è ora sancita a livello di ordinanza. Ciò implica una rete di circa 2200 uffici e agenzie postali, il che corrisponde approssimativamente alla rete attuale. Per quanto riguarda il rapporto tra uffici e agenzie postali, ai sensi del capoverso 3 sono necessari almeno 130 uffici postali. Occorre quindi almeno un ufficio postale per regione di pianificazione abitata. Inoltre la Posta deve rispettare le disposizioni per la chiusura e il trasferimento di uffici e agenzie postali di cui all'articolo 34.

Per servizio a domicilio si intende la presa in consegna di invii postali presso il domicilio del mittente durante il giro di distribuzione ordinario. Il servizio a domicilio non è assimilato a un ufficio o a un'agenzia postale, ma se ne tiene conto nella misurazione della raggiungibilità, dal momento che le economie domestiche che usufruiscono di questo servizio si recano di norma meno spesso in un ufficio o un'agenzia postale. Per queste economie domestiche è ritenuto ragionevole un percorso di 30 minuti, a piedi o con i mezzi pubblici, per raggiungere la rete di uffici e agenzie postali. Se nella valutazione della raggiungibilità viene calcolato anche il servizio a domicilio, la Posta può sostanzialmente ottemperare alle disposizioni pertinenti con un numero inferiore di uffici e agenzie postali. Poiché in passato la Posta ha in generale preferito aprire un'agenzia postale che non introdurre un servizio a domicilio, considerare tale servizio nella misurazione della raggiungibilità non avrà praticamente alcuna ripercussione sul numero di uffici e agenzie postali.

Il metodo di misurazione della raggiungibilità e i valori di riferimento devono basarsi su dati corretti (dati demografici quanto più possibile aggiornati, forniti dall'Ufficio federale di statistica UST) e tenere conto di eventuali cambiamenti nella rete del trasporto pubblico. La Posta deve far certificare il metodo di misurazione da un organo specializzato riconosciuto e indipendente. La PostCom autorizza il metodo e le relative modifiche. I costi della misurazione sono a carico della Posta.

Poiché le disposizioni in materia di raggiungibilità di cui all'articolo 33 sono analoghe a quelle concernenti l'accesso alle prestazioni di cui all'articolo 39, appare ragionevole strutturare i metodi in modo simile ovvero stabilire un metodo comune. La PostCom e il servizio specializzato (UFCOM) devono accordarsi in merito. Il metodo deve infine essere approvato dalla PostCom.

#### **Procedura in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale (art. 34)**

Conformemente alle disposizioni sulla chiusura o sul trasferimento di un ufficio o di un'agenzia postale, la Posta è tenuta a consultare l'autorità del Comune interessato per concertare una soluzione comune nel caso in cui stia pianificando di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia postale. Se non è trovata una soluzione comune, le autorità del Comune interessato possono adire la PostCom, la quale rivolge una raccomandazione alla Posta, assumendo così i compiti dell'attuale Commissione uffici postali. In particolare, verifica se la Posta ha consultato le autorità del Comune interessato, se ha rispettato i requisiti sulla raggiungibilità della rete di cui all'articolo 33 e se la decisione adottata tiene conto delle caratteristiche regionali come, per esempio, il numero di collegamenti giornalieri dei trasporti pubblici o la durata complessiva del disbrigo di un servizio postale (ossia tragitto di andata, operazione postale, eventuali tempi di attesa e tragitto di ritorno). Dopodiché, la Posta decide in via definitiva se chiudere o trasferire l'ufficio o l'agenzia postale. Questa procedura consente di garantire che la Posta non possa modificare la rete di uffici e agenzie postali senza aver prima consultato le autorità dei Comuni interessati e l'autorità di vigilanza.



### **Eccezioni all'obbligo di trasporto (art. 35)**

La Posta ha fondamentalmente l'obbligo di adempiere al mandato di fornitura del servizio universale nel settore dei servizi postali (obbligo di contrarre). Tuttavia, in casi giustificati, può escludere determinati invii postali dal trasporto o stabilire requisiti particolari. Si tratta soprattutto di invii postali dal contenuto pericoloso come sostanze esplosive, infiammabili, velenose, radioattive, medicinali o contagiose, con scritte o simboli offensivi, immorali o vietati, nonché di liquidi e animali. La Posta specifica nelle sue condizioni generali gli invii postali che, a causa del loro contenuto, sono esclusi dal trasporto.

### **Promozione della stampa regionale e locale nonché della stampa associativa e delle fondazioni**

La Confederazione contribuisce a preservare la varietà di stampa e di opinioni in Svizzera mediante riduzioni annuali di 50 milioni di franchi per il trasporto di giornali e periodici (30 milioni per la stampa regionale e locale e 20 milioni per la stampa associativa e delle fondazioni).

### **Giornali e periodici aventi diritto a una riduzione per la distribuzione (art. 36)**

I criteri di promozione corrispondono per lo più a quelli dell'attuale LPO, per cui continuano ad essere promossi sostanzialmente gli stessi giornali e periodici. Per quanto riguarda la stampa associativa e delle fondazioni, sono introdotti criteri supplementari per adeguare la normativa alle regole valide per la stampa regionale e locale, senza però che questo comporti una diminuzione significativa del numero di testate promosse.

Secondo il capoverso 1, hanno diritto a una riduzione per la distribuzione i giornali e i periodici in abbonamento della stampa regionale e locale che soddisfano cumulativamente i criteri di cui alle lettere a-m. Il concetto di stampa regionale e locale non costituisce un criterio a sé stante, bensì viene definito dai criteri successivi.

Ad lettera c: almeno il 75 per cento delle copie stampate deve essere diffuso in Svizzera.

Ad lettera d: se un giornale conta almeno 39 numeri all'anno, si parte dal presupposto che sia pubblicato settimanalmente. In tal modo si tiene conto delle doppie uscite nei mesi estivi o nel periodo natalizio.

Ad lettera f: la parte redazionale è stata aumentata dal 50 al 60 per cento.

Ad lettera g: la stampa specializzata del mondo del lavoro e del tempo libero si rivolge a una cerchia limitata di lettori con un interesse comune in un ambito tematico specifico.

Ad lettere h e i: sono da escludere gli organi di pubblicazione ufficiali delle istituzioni di diritto pubblico (Comuni, uffici, circoscrizioni, Cantoni ecc.).

Ad lettere k ed l: l'autenticazione può essere effettuata da un notaio oppure dalla *WEMF AG für Werbemedienforschung* in quanto organizzazione senza scopo di lucro, neutrale e riconosciuta nel settore delle pubblicazioni. Un'autodichiarazione non è sufficiente.

Ad lettera l e capoverso 2: la definizione riprende il criterio dell'articolo 15 lettera i della legge del 30 aprile 1997 sulle poste. La valutazione delle testate non si basa sul contenuto o sulla collaborazione redazionale, bensì esclusivamente sui rapporti di proprietà tra i giornali (singoli titoli, testate) appartenenti al gruppo di testate. Per giornale principale si intende il giornale che mette a disposizione delle altre testate della rete i contenuti essenziali della parte redazionale come i temi internazionali, economici, sportivi ecc.

Secondo il capoverso 3 hanno diritto a una riduzione per la distribuzione i giornali e i periodici della stampa associativa e delle fondazioni che soddisfano cumulativamente i criteri di cui



alle lettere a-m. Il concetto di stampa associativa e delle fondazioni non costituisce un criterio a sé stante, bensì viene definito dai criteri successivi.

Ad lettera c: sono considerate organizzazioni senza scopo di lucro quelle che non sono soggette a imposte secondo la legislazione federale in materia di imposte e sono strutturate giuridicamente in forma di associazione, cooperativa o fondazione. Inoltre la pubblicazione deve essere inviata a membri, donatori o abbonati. Può quindi sussistere un rapporto di associazione, fondazione o abbonamento.

Ad lettera g: la parte redazionale è stata aumentata dal 50 al 60 per cento.

Ad lettera h: l'autenticazione può essere effettuata da un notaio oppure dalla *WEMF AG für Werbemedienforschung* in quanto organizzazione senza scopo di lucro, neutrale e riconosciuta nel settore delle pubblicazioni. Un'autodichiarazione non è sufficiente.

Ad lettere i e j: sono da escludere gli organi di pubblicazione ufficiali delle istituzioni di diritto pubblico (Comuni, uffici, circoscrizioni, Cantoni ecc.).

Ad lettera k: con tale criterio si garantisce che anche gli abbonati paghino un contributo (p. es. prezzo dell'abbonamento) al pari dei membri e dei donatori (quota associativa annua o una tantum, donazione ecc.) e che non ricevano cioè la pubblicazione gratuitamente.

Ad lettera l: le pubblicazioni che constano soltanto di 1-3 pagine non hanno diritto a una riduzione per la distribuzione, poiché forniscono un contributo solo marginale alla varietà di opinioni e di stampa.

Ad lettera m: le pubblicazioni inviate agli abbonati, ai donatori o ai membri con una lettera d'accompagnamento personalizzata non hanno diritto alla riduzione per la distribuzione. Il fatto di combinare l'invio di un giornale con la raccolta di fondi è sicuramente importante per gli editori, ma ciò non significa che debba essere incoraggiato.

Grazie alla norma derogatoria di cui al capoverso 4, le pubblicazioni di organizzazioni religiose riconosciute a livello cantonale che già oggi hanno diritto a una riduzione per la distribuzione manterranno questo privilegio anche in futuro. Le regolamentazioni concernenti la forma giuridica e i rapporti di proprietà di queste organizzazioni variano a seconda del Cantone, per cui alcune testate soddisferebbero i criteri del capoverso 3 lettere c, i, j e k, mentre altre no.

### **Procedura (art. 37)**

D'ora in poi, l'UFCOM (servizio specializzato) assumerà il compito, prima svolto dalla Posta, di valutare il diritto a una riduzione per la distribuzione. Concretamente, emanerà una decisione riguardante il diritto alla riduzione per giornali e periodici. Il calcolo e il versamento delle riduzioni per esemplare saranno però effettuati dalla Posta e approvati dal Consiglio federale (cfr. art. 42). Poiché l'UFCOM è l'autorità che prepara il materiale per le decisioni del Consiglio federale, la Posta deve consegnargli i calcoli e gli importi dei prezzi ridotti (cfr. art. 57 e 58 cpv. 2).

## **Capitolo 4: Servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti**

### **Offerta (art. 38)**

Il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti comprende le prestazioni che PostFinance è tenuta a offrire e molte altre che non devono essere fornite obbligatoriamente. L'offerta prevede, oltre all'apertura e alla tenuta di un conto per il traffico dei pagamenti (lett. a), le transazioni che avvengono su questo conto (lett. b, d ed e) e il traffico dei pagamenti in contanti (lett. c-e). L'offerta si riferisce al traffico dei pagamenti in Svizzera: il traffico dei pagamenti internazionale non rientra nel servizio universale. Questa è una differenza fondamentale rispetto al servizio universale nel settore dei servizi postali.



Per motivi legati al riciclaggio di denaro, nella nuova OPO il versamento di contanti sul conto di un terzo (lett. c) è limitato, nell'ambito del servizio universale, alle transazioni per cui le disposizioni nazionali e internazionali non prevedono alcun obbligo di identificazione dell'ordinante. Secondo l'articolo 45 dell'ordinanza FINMA sul riciclaggio di denaro<sup>3</sup>, in caso di pagamenti superiori ai 25 000 franchi sussiste l'obbligo di verificare l'identità, di accertare l'avente economicamente diritto e di rifiutare, in determinate circostanze, il versamento in contanti. In passato questa disposizione ha causato conflitti tra le prescrizioni cui è subordinato il servizio universale nell'ambito della legislazione postale (obbligo di contrarre; obbligo legale di concludere un contratto) e quelle concernenti il riciclaggio di denaro; grazie alla limitazione summenzionata, questi conflitti potranno in futuro essere evitati. Poiché praticamente tutti i versamenti (99,95 %) sono inferiori ai 25 000 franchi, questa regolamentazione limita l'offerta in modo solo marginale, ma aumenta la certezza del diritto. Nell'Unione economica e monetaria europea vige già l'obbligo di identificazione in caso di versamenti in contanti svincolati da un conto, se l'importo del versamento è di almeno 1000 euro (cfr. regolamento CE n. 1781/2006 riguardante i dati informativi relativi all'ordinante che accompagnano i trasferimenti di fondi, GU L 345 dell'8.12.2006 pag. 1) Nel prossimo futuro questo limite sarà molto probabilmente determinante anche per i pagamenti in contanti in Svizzera. La Svizzera aderisce infatti all'Area unica dei pagamenti in euro (*Single Euro Payments Area*, SEPA), i cui membri sono di norma tenuti a recepire le direttive dell'Unione europea relative al riciclaggio di denaro. Inoltre va sottolineato che l'Unione europea si sta adoperando per inasprire ulteriormente le disposizioni in materia di riciclaggio di denaro, prevedendo in particolare l'obbligo di identificazione per tutti i versamenti svincolati da un conto, a prescindere dal loro importo. Questo potrebbe avere ripercussioni sull'offerta del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti in contanti in Svizzera.

L'offerta di prestazioni del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti è stata ridotta rispetto a quella attuale: oltre al limite menzionato, introdotto per motivi legati al riciclaggio di denaro, non saranno più oggetto del servizio universale né il vaglia di pagamento (mediante il quale il titolare di un conto trasferisce un determinato importo in contanti a una persona che non dispone di un conto postale/bancario) né il vaglia postale (mediante il quale chiunque può consegnare denaro contante allo sportello affinché questo venga trasferito a una persona che non dispone di un conto postale/bancario). Queste prestazioni non sono quasi più richieste dalla popolazione e comportano un elevato rischio in termini di reputazione e di riciclaggio di denaro, perché, in assenza di un rapporto di conto, è impossibile identificare l'ordinante e il beneficiario del versamento.

### **Accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti (art. 39)**

Le prestazioni del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti sono descritte in linea di massima senza fare alcun riferimento alla tecnologia da impiegare, questo affinché PostFinance possa strutturarle in modo flessibile e a copertura dei costi. PostFinance può garantire l'accesso alle prestazioni in particolare tramite agenzie postali, uffici postali, servizio a domicilio, distributori automatici, corrispondenza o per via elettronica.

L'accesso non viene quindi misurato in base alla rete di uffici e agenzie postali come avviene per il servizio universale nel settore dei servizi postali, bensì in base all'offerta delle singole prestazioni. Poiché non è possibile misurare l'accesso all'offerta elettronica, la misurazione concerne unicamente l'accesso alle prestazioni del traffico dei pagamenti in contanti (lett. c-e). Tali prestazioni devono essere accessibili al 90 per cento della popolazione residente permanente nell'arco di 30 minuti, a piedi o con il trasporto pubblico. Sulla base di questa prescrizione, la rete di uffici e agenzie postali che offrono prestazioni del traffico dei paga-

---

<sup>3</sup> RS 955.033.0



menti in contanti dovrebbe contare, nell'ottica odierna, circa 1000-1500 punti di accesso. Il numero di punti d'accesso è inferiore rispetto a quello del servizio universale nel settore dei servizi postali perché, per usufruire di molte prestazioni del traffico dei pagamenti, non è necessario un punto di accesso fisico (mediante ordine scritto o elettronico) e inoltre di norma vi si fa ricorso solo una volta al mese. Mantenere l'infrastruttura dei punti di accesso serviti per le prestazioni del traffico dei pagamenti richiede risorse e comporta notevoli costi a causa degli elevati requisiti di sicurezza. Una rete di 1000-1500 punti di accesso che offrono prestazioni del traffico dei pagamenti in contanti, affiancata da un'offerta elettronica, risulta sostenibile in termini finanziari e risponde ampiamente alle esigenze dei clienti. L'evoluzione delle transazioni dal versamento in contanti al bonifico elettronico continuerà anche in futuro. Il metodo di misurazione dell'accessibilità e i valori di riferimento devono basarsi su dati corretti (dati demografici quanto più possibile aggiornati, forniti dall'Ufficio federale di statistica UST) e tenere conto di eventuali cambiamenti nella rete del trasporto pubblico. PostFinance deve far certificare il metodo di misurazione da un organo specializzato riconosciuto e indipendente. L'UFCOM autorizza il metodo e le relative modifiche. I costi della misurazione sono a carico di PostFinance.

Poiché le disposizioni in materia di raggiungibilità di cui all'articolo 33 sono analoghe a quelle concernenti l'accesso alle prestazioni di cui all'articolo 39, appare ragionevole strutturare i metodi in modo simile ovvero stabilire un metodo comune. La PostCom e l'UFCOM devono accordarsi in merito (cfr. spiegazioni concernenti l'art. 33).

#### **Eccezioni (art. 40)**

In seguito alla scorporo dalla Posta, PostFinance sarà assoggettata all'autorità di vigilanza sui mercati finanziari (cfr. art. 14 LOP); pertanto, oltre alle disposizioni della legislazione postale, dovrà rispettare anche le norme previste dal diritto bancario. PostFinance deve avere la facoltà di limitare il mandato di fornitura del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti se quest'ultimo viola una prescrizione della legislazione in materia di mercati finanziari, riciclaggio di denaro o embargo. Inoltre PostFinance potrà, nel singolo caso, precludere a determinati clienti la fruizione delle prestazioni del traffico dei pagamenti per motivi legali e di reputazione. PostFinance non può essere obbligata, sulla base del proprio mandato di fornitura del servizio universale, a violare altre disposizioni contrarie al mandato, né a instaurare rapporti di clientela che comporterebbero, per esempio, un eccessivo dispendio in termini di vigilanza al fine di adempiere ai suoi obblighi di diligenza. Danni sul piano legale e della reputazione si profilano, per esempio, quando i clienti fanno affari illeciti, in caso di condotta illegale o sanzionabile (p. es. «phishing»), se non viene dichiarato denaro o se si ricorre a intermediari finanziari non autorizzati. Inoltre PostFinance non è tenuta a mantenere aperti conti con saldi negativi per i quali ha inviato ripetuti solleciti. In linea di principio, PostFinance deve adempiere al proprio mandato di fornitura del servizio universale; in singoli casi giustificati può tuttavia ridurre le prestazioni del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti, pur restando nei limiti delle prescrizioni. PostFinance specifica nelle proprie condizioni generali i casi in cui è preclusa la fruizione delle prestazioni offerte.



## Capitolo 5: Finanziamento del servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti

### Principio (art. 41)

La Posta e le società del gruppo Posta devono coprire i costi del servizio universale per quanto possibile con i ricavi conseguiti con la fornitura delle prestazioni del servizio universale (finanziamento con mezzi propri). Se tali ricavi non sono sufficienti, è possibile fare ricorso ai ricavi di altri servizi o settori del gruppo Posta.

### Fissazione dei prezzi (art. 42)

Come qualsiasi altra impresa, la Posta e le società del gruppo Posta devono fissare i prezzi delle proprie prestazioni secondo principi economici. Ciò significa che i prezzi devono, in linea di principio, essere fissati in modo da coprire i costi e da consentire l'autofinanziamento del servizio universale; inoltre, deve essere garantita una rendita appropriata sulla cifra d'affari.

I prezzi degli invii postali nazionali di cui all'articolo 29 capoverso 1 lettera a devono essere fissati, non solo in base a principi economici, ma anche a prescindere dalla distanza e secondo principi uniformi. Il capoverso 2 non si applica agli invii di massa e alle lettere nazionali il cui peso non supera i 50 grammi (art. 18 LPO). I prezzi per gli invii di massa vanno fissati secondo principi economici e sono concordati contrattualmente. Conformemente all'articolo 18 capoverso 3 LPO, la Posta stabilisce i prezzi delle lettere nazionali il cui peso non supera i 50 grammi indipendentemente dalla distanza, in modo da coprire i costi, secondo principi adeguati e uniformi, e tenendo conto della compensazione dei costi netti di cui all'articolo 45 capoverso 2 lettera b. Il Consiglio federale (e non come finora la segreteria generale del DATEC) autorizza i prezzi nell'ambito di un'approvazione dei prezzi unitari.

I prezzi dei giornali e dei periodici di cui all'articolo 29 capoverso 1 lettera c devono essere fissati, non solo in base a criteri economici, ma anche indipendentemente dalla distanza. In tal modo, nello stabilire i prezzi, la Posta potrà applicare un sistema di prezzi uniforme per tutti i giornali e i periodici in abbonamento forniti nel quadro del servizio universale. A tal fine sono determinanti diversi criteri di prezzo (quantità, peso) e supplementi, che tengano conto dei costi e delle caratteristiche specifiche del mercato della stampa.

Per determinare i prezzi ridotti dei titoli aventi diritto a una riduzione per la distribuzione, la Posta parte dai prezzi dei giornali e periodici in abbonamento forniti nel quadro del servizio universale. Ripartisce le riduzioni conformemente all'articolo 16 capoverso 7 LPO (30 milioni per la stampa regionale e locale e 20 milioni per la stampa associativa e delle fondazioni) in modo trasparente tra i titoli aventi diritto a una riduzione per la distribuzione secondo l'articolo 36. Per ottenere l'importo della riduzione per esemplare, la Posta divide l'importo della riduzione attribuita a ciascuna categoria per il numero di esemplari dei titoli aventi diritto alla riduzione della categoria. La riduzione annua per esemplare è calcolata in base alla quantità fatturata nell'anno precedente. La Posta riporta all'anno successivo le eventuali differenze e le computa nel calcolo delle nuove riduzioni. Se, per esempio, alla fine dell'anno sono stati versati 32 milioni di franchi per la stampa regionale e locale e 19 milioni di franchi per la stampa associativa e delle fondazioni, l'anno successivo dovranno essere versati rispettivamente 28 milioni e 21 milioni di franchi, ripartiti tra i titoli aventi diritto alla riduzione per la distribuzione. La Posta effettua i calcoli e li presenta annualmente all'UFKOM insieme all'indicazione dei prezzi ridotti (cfr. art. 58 cpv. 2). Il Consiglio federale verifica i calcoli e approva i prezzi ridotti. Nel quadro del suo margine di manovra politico, può ordinare un'ulteriore riduzione a spese della Posta.



Non è prevista la fissazione di limite tetto massimo di prezzo applicabile al servizio universale secondo l'articolo 16 capoverso 8 LPO. Il Consiglio federale farà ricorso a questa misura soltanto se lo ritiene necessario per garantire il principio – ancorato nell'articolo 92 della Costituzione federale della Confederazione Svizzera (Cost.) del 18 aprile 1999<sup>4</sup> – secondo cui il servizio universale deve essere fornito a prezzi ragionevoli.

#### **Divieto di sovvenzionamento trasversale (art. 43)**

Questa norma corrisponde alla prassi attuale e si basa sulla decisione della Commissione europea del 20 marzo 2001 (nella causa COMP/35.141 - Deutsche Post AG). Il divieto di sovvenzionamento trasversale mira a impedire che i prezzi dei servizi non rientranti nel servizio universale siano ridotti attingendo ai ricavi provenienti dal servizio riservato di cui all'articolo 18 LPO, creando così un vantaggio ingiustificato rispetto alle offerte della concorrenza. La copertura in eccesso dei costi unici indica la fonte del sovvenzionamento trasversale, mentre la copertura insufficiente dei costi incrementali ne indica la destinazione. I costi incrementali comprendono i costi variabili e i costi fissi specifici alle prestazioni. Per costi unici si intendono i costi di una prestazione se questa fosse l'unica prestazione offerta. La procedura di verifica del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale è disciplinata nell'articolo 49. Il calcolo dei costi si basa sullo stesso principio applicato alla remunerazione per l'accesso agli impianti di caselle postali (art. 20), ai costi dello scambio di dati (art. 25) e al calcolo dei costi netti del servizio universale (art. 44). La Posta e le società del gruppo Posta devono rispettare il divieto di sovvenzionamento trasversale.

#### **Calcolo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale (art. 44)**

La necessità di calcolare i costi del servizio universale era originariamente prevista solo nell'ottica di un'apertura totale del mercato. Il legislatore ha tuttavia incaricato il Consiglio federale di valutare gli effetti che avrebbe l'apertura del mercato in Svizzera nel settore degli invii il cui peso non supera i 50 grammi nonché le ripercussioni di un'apertura totale del mercato in Europa. Al più tardi entro tre anni dall'entrata in vigore della LPO il Consiglio federale deve presentare all'Assemblea federale un rapporto in materia, nel quale indicherà anche la strategia da adottare. A tal fine, deve conoscere i costi e le modalità di finanziamento del servizio universale, dato che questi svolgeranno un ruolo decisivo nella valutazione della situazione e nella determinazione della strategia futura. Per tale motivo l'OPO prevede disposizioni sul calcolo dei costi derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale.

I costi del servizio universale vanno calcolati in base ai costi netti e indicati in modo trasparente e ricostruibile nel quadro di un calcolo dei costi netti a sé stante. I costi netti risultano dal confronto tra il risultato che la Posta e le società del gruppo Posta realizzano con l'obbligo di fornire il servizio universale (situazione effettiva) e il risultato ipotetico che realizzeranno senza tale obbligo.

La procedura di calcolo dei costi netti è essenzialmente la seguente:

1. definizione dello scenario reale con l'obbligo di fornire il servizio universale da parte della Posta;
2. definizione dello scenario ipotetico senza l'obbligo di fornire il servizio universale da parte della Posta; approvazione dello scenario e relative modifiche da parte della PostCom;
3. calcolo della differenza tra il risultato ipotetico e il risultato effettivo da parte della Posta;

---

<sup>4</sup> RS 101



4. verifica, destinata alla PostCom (art. 51 lett. a), del calcolo dei costi netti da parte di un'impresa di revisione esterna indipendente e abilitata; approvazione da parte della PostCom (art. 50).

Lo scenario reale corrisponde alla situazione effettiva in cui la Posta ha l'obbligo di fornire il servizio universale; lo scenario ipotetico si basa sullo scenario reale, ma senza tale obbligo e non tiene conto di eventuali miglioramenti, in termini di efficienza e razionalizzazione, che la Posta potrebbe apportare a prescindere dall'obbligo di fornire il servizio universale.

La determinazione dei costi netti avviene congiuntamente per tutti gli aspetti del servizio universale (*global approach*). In tal modo è possibile evitare errori dovuti a doppioni e omissioni. Sarà la PostCom, sulla base delle informazioni fornite dalla Posta, a stabilire come ripartire nel singolo caso le fasi del processo di individuazione del risultato netto e di quali processi e prestazioni tenere conto nella determinazione dei costi evitati (*avoided costs*) e dei ricavi non conseguiti (*foregone revenue*). Per costi evitati si intendono tutti i costi e per ricavi non conseguiti tutti i ricavi che non figurerebbero nello scenario senza l'obbligo di fornire il servizio universale. Il tetto dell'un per cento previsto per la cifra d'affari serve a evitare un approccio troppo complesso e dettagliato.

La PostCom può emanare prescrizioni amministrative (cfr. art. 52).

#### **Compensazione dei costi netti (art. 45)**

La Posta deve finanziare il servizio universale con i propri ricavi e deve quindi poter attribuire liberamente alle prestazioni i costi netti del servizio universale, ma pur sempre rispettando i tre requisiti di cui alle lettere a-c. I contributi per i titoli aventi diritto a una riduzione per la distribuzione (lett. a) e l'aggravio dei servizi riservati (lett. b) si evincono già dalla LPO. La lettera c tiene conto delle direttive della FINMA, secondo cui i ricavi derivanti dai servizi finanziari possono essere utilizzati solo in modo limitato per finanziare il servizio universale. I servizi finanziari potranno coprire al massimo i costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale secondo gli articoli 32 e 33 LPO. In questo contesto, occorre tenere conto in particolare dell'intensità del capitale e del grado di rischio.

#### **Contabilità (art. 46)**

La Posta deve tenere la sua contabilità nel rispetto degli standard generalmente riconosciuti. La Posta deve esporre i costi e i ricavi delle singole prestazioni (gruppi di prodotti). Il rispetto dei requisiti in materia di contabilità e la corretta attribuzione dei costi e dei ricavi sono verificati da una società di revisione esterna indipendente e abilitata; la verifica è inviata alla PostCom (art. 51 lett. c).

La Posta e le società del gruppo Posta sono tenute a rispettare le prescrizioni sulla contabilità.



## **Capitolo 6: Vigilanza**

### **Vigilanza sul servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti**

#### **Verifica del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale (art. 49)**

La prova del fatto che il divieto di sovvenzionamento trasversale è rispettato è fornita ogni anno in termini generali e astratti (cpv. 3) e, nel caso specifico, in seguito a una denuncia o d'ufficio (cpv. 4).

La base di tali prove è costituita dalla corretta assegnazione delle singole prestazioni al servizio universale. La Posta stabilisce quali prestazioni offrire nell'ambito dell'offerta di cui all'articolo 29 e presenta alla PostCom l'elenco delle prestazioni assegnate per l'anno in corso. La PostCom verifica se la gamma delle prestazioni elencate riflette veramente l'offerta di cui all'articolo 29 e approva l'elenco entro un mese. L'elenco approvato funge da riferimento per la corretta attribuzione dei costi e dei ricavi alle singole prestazioni e serve inoltre per la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale secondo il capoverso 3.

La prova annuale secondo il capoverso 3 deve essere presentata entro il 31 marzo per l'anno precedente. La Posta incarica una società di revisione esterna indipendente e abilitata a verificare la prova annuale e la corretta attribuzione dei costi e dei ricavi delle singole prestazioni al servizio universale (cfr. art. 51 lett. c). La verifica è trasmessa alla PostCom, la quale ratifica la prova entro tre mesi.

A titolo d'esempio: entro il 31 gennaio 2013 la Posta presenta alla PostCom l'elenco delle prestazioni assegnate al servizio universale per il 2013. La PostCom approva l'elenco entro un mese. Entro il 31 marzo 2014 la Posta fornisce alla PostCom la prova annuale di cui al capoverso 3 per il 2013; tale prova si basa sull'elenco approvato dalla PostCom entro il 31 gennaio 2013.

#### **Verifica indipendente (art. 51)**

In virtù dell'elevato valore economico e politico attribuito al fatto che la contabilità della Posta sia sufficientemente trasparente, è previsto che una società di revisione esterna indipendente e abilitata verifichi le prove presentate dalla Posta e destinate alla PostCom. La Posta assegna l'incarico alla società di revisione e ne assume i costi.

### **Obbligo di fornire informazioni alla PostCom e compiti della PostCom**

#### **Obbligo dei fornitori di fornire informazioni alla PostCom (art. 53)**

Questa disposizione precisa l'articolo 23 LPO.

I documenti di cui al capoverso 2 servono alla PostCom per adempiere ai propri compiti (soprattutto quello di cui all'art. 22 cpv. 2 lett. I LPO). Alcuni di questi documenti possono far parte della relazione di bilancio di cui al capoverso 1. Poiché, tuttavia, la relazione di bilancio non è solitamente disponibile al 31 marzo dell'anno successivo all'esercizio cui si riferisce, i fornitori devono presentare a parte i documenti di cui al capoverso 2. Alcuni di questi, inoltre, non sono generalmente inclusi nella relazione di bilancio. I documenti elencati al capoverso 2 devono essere presentati ogni anno.



### **Obbligo della Posta di fornire informazioni alla PostCom (art. 54)**

A causa del suo mandato di fornitura del servizio universale, la Posta ha, nei confronti della PostCom, obblighi di informazione aggiuntivi rispetto agli altri fornitori. Questi obblighi riguardano il mandato di fornitura del servizio universale e hanno lo scopo di permettere alla PostCom di adempiere ai propri compiti, in particolare quelli di cui all'articolo 22 capoverso 2 lettere e ed m LPO.

### **Analisi delle condizioni di lavoro abituali nel settore (art. 55)**

La periodicità prescritta non significa che le condizioni di lavoro abituali nel settore debbano essere analizzate ogni anno. Ciò non sarebbe proporzionale al dispendio connesso con tale analisi. Le condizioni di lavoro nel mercato postale devono tuttavia essere verificate con una certa regolarità.

I criteri principali per l'analisi delle condizioni di lavoro abituali nel settore sono indicati nel capoverso 2. Non si tratta di un elenco esaustivo e la PostCom può prendere in considerazione altri elementi, quali garanzie sociali, misure previste nell'ambito della riduzione degli effettivi o diritto di essere consultati.

L'analisi deve basarsi sulle condizioni di lavoro del personale operativo, escludendo per esempio le funzioni dirigenziali. Il salario medio annuo calcolato partendo dall'analisi non basta tuttavia per stabilire se le condizioni di lavoro abituali nel settore sono rispettate o meno. La PostCom deve in aggiunta definire una fascia per gli standard minimi, al cui interno le condizioni di lavoro sono valide per il settore. Senza una tale fascia tutti i fornitori sarebbero obbligati ad attenersi ai salari annui medi e verrebbe meno un elemento essenziale della capacità concorrenziale.

### **Trattamento dei dati (art. 56)**

Per poter adempiere ai propri compiti sanciti nella LPO, la PostCom deve poter raccogliere dati ed elaborarli. In particolare, la PostCom deve tenere una banca dati dei fornitori notificati, in modo da poter verificare se i fornitori attivi sul mercato postale rispettano i requisiti di cui all'articolo 4 LPO.

Nell'interesse dei clienti è opportuno pubblicare un elenco dei fornitori attivi sul mercato postale. A tal fine, e per la redazione del rapporto sul rispetto delle prescrizioni relative al mandato di fornitura del servizio universale, è necessaria una base legale per la pubblicazione dei dati messi a disposizione dai fornitori o dalla Posta.

## **Competenza dell'UFCOM e obbligo di fornire informazioni all'UFCOM**

### **Competenza (art. 57)**

L'UFCOM è competente per tutti i compiti che non sono esplicitamente attribuiti a un'altra autorità nella LPO o nell'OPO. In particolare l'UFCOM svolge i compiti in materia di politica postale, vigila sul servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti, espleta compiti riguardanti la riduzione per la distribuzione di giornali e periodici della stampa regionale e locale nonché della stampa associativa e delle fondazioni (promozione indiretta della stampa) e compiti riguardanti le organizzazioni e gli accordi internazionali.

### **Obbligo di fornire informazioni all'UFCOM (art. 58)**

Questa disposizione corrisponde sostanzialmente a quella sull'obbligo di fornire informazioni alla PostCom, ma in questo caso è indirizzata solo alla Posta, perché si tratta di informazioni



che permettono all'UFCOM di espletare la vigilanza sul servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti. L'obbligo della Posta di fornire informazioni alla FINMA, che effettua la vigilanza su PostFinance in virtù del diritto bancario, è retto dalle disposizioni in materia di diritto bancario.

Oltre a queste informazioni, la Posta deve presentare documenti relativi ai prezzi ridotti per il trasporto dei giornali. Tale documentazione funge da base per l'approvazione dei prezzi da parte del Consiglio federale conformemente all'articolo 16 capoverso 6 LPO.

## **Organo di conciliazione**

### **Istituzione dell'organo di conciliazione e procedura (art. 59–65)**

L'organo di conciliazione funge da *ombudsman* per le controversie tra i clienti e i fornitori nell'ambito del mercato postale e del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti, sempreché tali controversie siano di natura civilistica. Non è invece competente per le controversie tra i fornitori.

La scelta di rivolgersi all'organo di conciliazione è facoltativa e non costituisce una condizione necessaria per adire un tribunale civile. Se, tuttavia, il cliente si rivolge all'organo di conciliazione, il fornitore è obbligato a partecipare alla procedura.

La PostCom istituisce l'organo di conciliazione e gli conferisce i compiti di cui all'articolo 60 segg. (art. 59). La gestione operativa dell'organo di conciliazione non è invece di competenza della PostCom. La PostCom può istituire l'organo di conciliazione o indire una gara pubblica. Se opta per la seconda procedura, questa deve rispettare i principi dell'oggettività, della non discriminazione e della trasparenza. La non applicabilità dell'ordinanza sugli acquisti pubblici è giustificata per diversi motivi: da un lato, la delega di un compito non implica un indennizzo del mandatario da parte della PostCom; dall'altro, l'incarico pubblico della conciliazione presenta peculiarità evidenti in virtù della sua portata politica. Infine, adempiendo ai propri compiti, l'organo di conciliazione non persegue alcun scopo di lucro.

L'organo di conciliazione emana un regolamento di procedura (art. 61), nel quale stabilisce in particolare i requisiti formali minimi cui sono subordinate le richieste che gli vengono presentate. Può, per esempio, prevedere che le richieste debbano essere presentate per iscritto, che vengano allegati i documenti disponibili relativi alla controversia ecc. Poiché, tuttavia, la procedura deve essere rapida, equa ed economica, non possono essere imposti requisiti formali che contraddicano questi presupposti.

L'organo di conciliazione deve emanare anche un regolamento sugli emolumenti. Sia il regolamento di procedura e che quello sugli emolumenti devono essere approvati dalla PostCom.

### **Vigilanza sull'organo di conciliazione (art. 66)**

Vigilare sull'organo di conciliazione è compito della PostCom. Quest'ultima deve in particolare verificare che l'organo di conciliazione adempia ai propri obblighi derivanti dal contratto di diritto amministrativo. La PostCom non può però influenzare la gestione operativa con direttive e istruzioni.



## Capitolo 7: Cassette delle lettere e impianti di cassette delle lettere

### **Obbligo di installare una cassetta delle lettere o un impianto di cassette delle lettere, intestazione e dimensioni (art. 67)**

Attualmente la normativa concernente le cassette delle lettere e gli impianti di cassette delle lettere è contenuta in un'ordinanza del DATEC, che sarà abrogata con l'entrata in vigore della nuova OPO. Le vecchie disposizioni sono state riprese se idonee.

La distribuzione a domicilio è un obbligo centrale nell'ambito del servizio universale. Di conseguenza è in primo luogo compito della Posta attuare, a beneficio dei clienti, le prescrizioni concernenti l'ubicazione e gli impianti di distribuzione. Se i proprietari esigono eccezioni alle disposizioni sull'ubicazione, devono essere consultati anche i fornitori privati.

La Posta non ha competenza decisionale sull'ubicazione delle cassette delle lettere e degli impianti di cassette delle lettere. Se non viene trovato un accordo, è possibile rivolgersi all'organo di conciliazione (cfr. art. 59 segg.) oppure al giudice civile (e non alla PostCom). Questa procedura viene applicata poiché la questione dell'ubicazione della cassetta delle lettere è oggetto dei rapporti tra la Posta (o il fornitore privato) e il destinatario dell'invio postale.

In linea di principio, la cassetta delle lettere ovvero l'impianto di cassette delle lettere deve essere liberamente accessibile. Se ciò non è possibile (p. es. ingresso dell'abitazione chiuso), il proprietario deve assicurare in altro modo che i fornitori vi abbiano accesso. Sulle cassette delle lettere devono figurare il nome e il cognome di tutte le persone che vivono nell'abitazione.

### **Ubicazione (art. 68)**

Le disposizioni relative all'ubicazione hanno due scopi: difendere l'interesse dei clienti a che gli invii postali siano recapitati il più vicino possibile all'ingresso della loro abitazione e permettere ai fornitori di effettuare una distribuzione razionale.

In linea di massima, le cassette delle lettere vanno pertanto collocate ai confini della proprietà, dove si trova l'accesso all'abitazione e dove possono quindi essere facilmente raggiungibili dalla strada. Nel caso di più cassette delle lettere per lo stesso numero civico, va stabilita un'unica ubicazione e se sono possibili più ubicazioni, va scelta quella più vicina alla strada.

Questi principi valgono anche per le abitazioni plurifamiliari e gli edifici adibiti ad uso commerciale. In questi casi, tuttavia, le cassette delle lettere possono essere collocate anche nel perimetro di accesso alla casa (e non al confine della proprietà), purché siano facilmente raggiungibili dalla strada.

Le eccezioni ai principi degli articoli 67 e 68 sono elencate in modo esaustivo nell'articolo 69.

Per abitazioni plurifamiliari si intendono edifici con più di due economie domestiche, nonché case unifamiliari e a terrazza raggruppate, sempreché comprendano più di due economie domestiche e abbiano un accesso comune dalla strada. Per edifici adibiti ad uso commerciale si intendono gli immobili destinati principalmente ad attività commerciali.

Un impianto di distribuzione centrale va installato quando un complesso è costituito esclusivamente da case di villeggiatura e per il fine settimana.



### **Eccezioni (art. 69)**

È possibile derogare alla ponderazione degli interessi effettuata dal legislatore nel sancire le disposizioni concernenti l'ubicazione, se è data una delle condizioni menzionate nel presente articolo. Nel valutare se per il destinatario sussistono difficoltà eccessive a causa del suo stato di salute, bisogna tenere conto di chi vive nell'abitazione o nell'immobile, analogamente a quanto avviene per le disposizioni sull'intestazione delle cassette delle lettere.

Oltre che per i motivi di salute e gli aspetti estetici, il proprietario interessato e la Posta possono decidere di derogare alle disposizioni sull'ubicazione stipulando un accordo. In questo caso devono essere consultati anche i fornitori privati che effettuano la distribuzione a domicilio nella zona, poiché anche loro hanno interesse a una distribuzione razionale.

## **Capitolo 8: Francobolli speciali con e senza supplemento sul prezzo di vendita**

### **Principio (art. 70)**

Attualmente la regolamentazione relativa ai francobolli speciali si trova in un'ordinanza del DATEC, che sarà abrogata con l'entrata in vigore della nuova OPO. Le disposizioni sono state rielaborate e ampliate per garantire la parità di trattamento, soprattutto per quanto riguarda il diritto di chiedere l'emissione di francobolli speciali.

### **Richiesta di emissione di francobolli speciali con supplemento (art. 71) e impiego dei contributi (art. 72)**

D'ora in poi saranno autorizzate a chiedere l'emissione di francobolli speciali tutte le organizzazioni nazionali dedite a compiti d'interesse culturale, sociale o all'assistenza di minori. Con queste organizzazioni la Posta stipula dei contratti nei quali viene disciplinato soprattutto l'ammontare dell'importo destinato all'organizzazione interessata. I contratti devono essere approvati dal DATEC.

### **Emissione di francobolli speciali con supplemento per manifestazioni particolari (art. 73)**

In concomitanza con manifestazioni particolari, la Posta può emettere francobolli speciali di propria iniziativa o su proposta di terzi. Le manifestazioni in questione sono avvenimenti speciali e unici, per cui non è necessaria l'approvazione dei contratti da parte del DATEC. In particolare va regolata la quota del supplemento che spetta ai terzi e la quota che confluisce nel fondo di previdenza per il personale della Posta.

## **Capitolo 9: Emolumenti e tasse di vigilanza**

### **Tasse amministrative (art. 75)**

In questa disposizione sono disciplinate le tasse che possono essere riscosse dalla PostCom. In linea di principio le tasse si basano sull'ordinanza generale dell'8 settembre 2004 sugli emolumenti.

Sono descritte, a titolo esemplificativo, due prestazioni concrete che danno luogo alla riscossione di una tassa. In più, per tutte le prestazioni fornite dalla PostCom viene stabilita una tassa a copertura dei costi in funzione dell'onere causato. I dettagli, soprattutto la tariffa oraria, sono stabiliti in un regolamento della PostCom soggetto all'approvazione del DATEC.

Per quanto riguarda gli emolumenti per l'organo di conciliazione, sono previste disposizioni particolari (cfr. artt. 61 e 65).



### **Tasse di vigilanza (art. 76–78)**

Se i proventi delle tasse per le singole prestazioni non sono sufficienti a coprire i costi dell'attività di vigilanza della PostCom, quest'ultima riscuote una tassa di vigilanza. La tassa è calcolata in base al numero di invii postali e ai ricavi annui e viene riscossa proporzionalmente da tutti i fornitori sulla base della cifra d'affari totale realizzata sul mercato postale.

Sono esonerati dal versamento della tassa di vigilanza i fornitori notificati con procedura semplificata secondo l'articolo 8. Se i fornitori non sono d'accordo con la chiave di ripartizione ovvero con la quota a loro carico, la PostCom emana una decisione.

## **Capitolo 10: Relazioni internazionali**

### **Art. 79**

In virtù dell'articolo 36 capoverso 2 LPO, il Consiglio federale può delegare all'autorità competente la facoltà di concludere accordi dal contenuto tecnico e amministrativo. Con il capoverso 1 di questa disposizione il Consiglio federale fa uso di questa competenza, delegando tale compito al DATEC.

Le decisioni riguardanti gli accordi internazionali sono preparate dall'ufficio specializzato all'interno del DATEC, ossia dall'UFCOM, che rappresenta la Svizzera anche in seno alle organizzazioni internazionali nella misura in cui questo compito non spetti alla PostCom o alla Posta come fornitore del servizio universale. È questo il caso soprattutto nelle organizzazioni in cui vengono discussi esclusivamente temi regolatori o in cui sono rappresentati i fornitori del servizio universale. Spetta tuttavia all'UFCOM decidere in merito alla rappresentanza e al coordinamento delle attività e degli interessi della Svizzera.

## **Capitolo 11: Disposizioni finali**

### **Disposizioni transitorie (art. 80)**

I fornitori che dispongono di una concessione secondo il diritto anteriore devono notificarsi presso la PostCom entro due mesi. Per evitare doppie procedure e inutili oneri amministrativi, la PostCom, essendo competente per disciplinare le modalità della procedura (art. 2), può rinunciare a richiedere ai fornitori tutta la documentazione normalmente necessaria per la notifica di nuovi fornitori.

In base alle disposizioni transitorie dell'articolo 37 LPO, tuttavia, la concessione non viene annullata con la nuova notifica, bensì rimane valida fino alla sua scadenza. Non va però dimenticato che le disposizioni del nuovo diritto valgono anche per i vecchi concessionari, fatto salvo il caso in cui siano contrarie alla loro concessione.

Il capoverso 2 riconosce ai fornitori la possibilità di chiedere l'annullamento della loro concessione. In linea di massima, secondo l'articolo 37 LPO, la concessione rimane valida fino alla sua scadenza. Tuttavia, la vecchia concessione non conferisce di norma ai fornitori alcun diritto a cui possano essere interessati, mentre impone loro obblighi che non avrebbero in virtù del nuovo diritto. La disposizione transitoria è quindi concepita a favore dei fornitori.

La concessione di una riduzione per la distribuzione di giornali e periodici è retta dal diritto anteriore se la riduzione è richiesta per il 2012. Le richieste presentate nel 2012 per una riduzione da applicare nel 2013 sono invece rette dal nuovo diritto.



Per motivi contabili, per l'anno 2012 la Posta deve presentare l'esposizione dei costi del servizio universale secondo le esigenze legali conformemente al diritto anteriore. La PostCom e la Posta devono accordarsi sulla documentazione che la Posta deve presentare per il 2012.

### **Modifica del diritto vigente (art. 82)**

Ordinanza sulle norme della circolazione stradale (ONC)

Secondo il diritto vigente i viaggi effettuati dalla Posta Svizzera nell'ambito del servizio universale che le incombe (art. 13 nuova LPO: obbligo di fornire il servizio universale secondo) sono generalmente esonerati dal divieto di circolare la notte e la domenica (art. 91a cpv. 1 lett. f ONC). Inoltre possono essere rilasciati permessi di circolare la notte e la domenica per il trasporto di invii postali su mandato della Posta Svizzera e nell'ambito del servizio universale che le incombe (art. 92 cpv. 2 lett. a ONC). In entrambi i casi, un quarto del volume di carico del veicolo può essere occupato da merci rientranti nel settore dei servizi soggetti a concorrenza (altre merci secondo l'art. 91a cpv. 3 e art. 92 cpv. 5 ONC). L'esenzione di cui beneficia la Posta è giustificata dal fatto che quest'ultima, a differenza dei fornitori privati di servizi postali, ha l'obbligo legale di espletare il mandato di fornitura del servizio universale.

L'integrazione proposta (art. 92 cpv. 2 lett. f ONC) ha lo scopo di assicurare che, nell'ambito dei trasporti postali, i fornitori privati di servizi postali siano, nella misura del possibile, equiparati alla Posta per quanto riguarda il divieto di circolare la notte e la domenica. In tal modo si attua una raccomandazione della Commissione della concorrenza, che alla fine del 2008 aveva segnalato al Consiglio federale la disparità di trattamento dei fornitori privati di servizi postali rispetto alla Posta Svizzera.

I fornitori privati resteranno tuttavia assoggettati all'obbligo del permesso perché, contrariamente alla Posta, non sono tenuti a fornire i servizi postali del servizio universale. L'obbligo di notifica ai sensi della LPO non costituisce una vera e propria autorizzazione e quindi non può rimpiazzare la procedura di autorizzazione secondo la ONC.

Per contro, anche per i fornitori privati un quarto del volume di carico può essere occupato da invii postali che non rientrano nel servizio universale. Questo principio si evince dalla collocazione sistematica del capoverso 5 ONC.

I permessi possono essere rilasciati per il trasporto di invii postali del servizio universale da parte dei fornitori di servizi postali notificati presso la PostCom ovvero per i fornitori di servizi postali che dispongono di una concessione secondo la LPO vigente (secondo la nuova LPO le concessioni rimangono valide fino alla loro scadenza [art. 37 cpv. 1 nuova LPO]). Attualmente dispongono di una concessione circa 30 imprese e in futuro non è previsto un loro aumento significativo. All'atto della domanda per un permesso di circolare la notte e la domenica, i fornitori devono presentare all'USTRA una copia dell'attestazione di notifica della PostCom. In tal modo si garantisce che ottenga un permesso solo chi ne ha realmente diritto.

Ordinanza sull'organizzazione del DATEC

L'istituzione della PostCom, la nuova autorità di regolazione del mercato, e il trasferimento dei compiti in materia di politica postale dall'attuale PostReg ovvero dalla Segreteria generale del DATEC all'UFCOM comportano una modifica dell'ordinanza sull'organizzazione del DATEC. In particolare vanno descritti i compiti dell'UFCOM, che si evincono dalla disposizione sulla competenza dell'articolo 57.