

3723

fr

0

22 agosto 2018

Repubblica e Cantone Ticino
Consiglio di Stato
Piazza Governo 6
Casella postale 2170
6501 Bellinzona
telefono +41 91 814 43 20
fax +41 91 814 44 35
e-mail can-sc@ti.ch

Repubblica e Cantone
Ticino

Il Consiglio di Stato

Signora Consigliera federale
Doris Leuthard
Dipartimento federale dell'ambiente,
dei trasporti, dell'energia
e delle comunicazioni (DATEC)
Palazzo federale Nord
Kochergasse 10
3003 Berna

pg@bakom.admin.ch

Risposta a procedura di consultazione

Modifica dell'ordinanza sulle poste: nuove prescrizioni in materia di raggiungibilità

Signora Consigliera federale,
gentili Signore ed egregi Signori,

vi ringraziamo per averci consentito di esprimerci sul progetto di modifica dell'Ordinanza sulle poste, che contiene nuove prescrizioni in materia di raggiungibilità.

Premessa generale

Il tema in questione, con particolare riferimento al servizio universale che la Posta deve garantire nelle diverse regioni del Paese in virtù del suo mandato pubblico, è già stato al centro del dibattito politico che ha accompagnato l'importante revisione legislativa del 2010.

Si tratta di un aspetto molto sensibile che ha coinvolto direttamente, e in molte occasioni, autorità politiche locali e popolazione. Soprattutto le regioni periferiche, ma anche le comunità urbane, hanno manifestato preoccupazione per talune scelte aziendali della Posta.

Anche il Consiglio di Stato, già durante la consultazione sulla revisione della legislazione sul servizio postale ma anche negli anni seguenti, ha avuto modo di esprimere il suo parere critico in merito alle varie onde di trasformazione o chiusura di uffici postali avvenute negli ultimi anni che sono pure state oggetto di molti atti parlamentari a livello cantonale e federale.

Siamo consapevoli che i cambiamenti in atto nella società e l'evoluzione tecnologica del mercato non permettono di ignorare le sfide aziendali che quotidianamente vanno

affrontate. La libertà imprenditoriale e le scelte prettamente aziendali della Posta devono però poggiare - data la natura stessa dell'azienda, interamente pubblica, con un preciso mandato pubblico riguardo al servizio universale - su un equilibrio che risponda alle esigenze dell'insieme del Paese, di tutte le regioni (centri urbani e zone periferiche) e di tutte le categorie di utenza (grandi e piccoli clienti).

Il Consiglio di Stato è consapevole che le nuove tecnologie e tendenze sociali hanno portato a un cambiamento delle abitudini dell'utenza. Comprendiamo pure che la trasformazione di taluni uffici postali in agenzie possa anche presentare dei vantaggi per l'utenza (orari di apertura più estesi) e per l'economia regionale (contributi alla copertura dei costi fissi delle strutture che fungono da agenzia).

Non possiamo tuttavia prescindere dal fatto che le agenzie e i servizi a domicilio offrono prestazioni ridotte e non sempre compatibili con le esigenze dell'utenza, ad esempio nel settore del traffico dei pagamenti e del recapito degli invii sensibili, quali sono i precetti esecutivi. D'altro lato non possiamo esimerci dal raccomandare un atteggiamento prudente, che vada al di là delle logiche aziendali e contabili e che garantisca prestazioni adeguate nelle regioni periferiche e meno centrali, nelle quali è ancora forte l'attaccamento della popolazione per le ex regie federali e dove la Posta viene percepita come un elemento fondamentale del sistema federalista e dell'identità elvetica. Non da ultimo vanno considerate e valutate tutte le alternative possibili, preservando al contempo l'occupazione e le migliori condizioni di lavoro.

Il 27 giugno 2018, il Consiglio federale ha incaricato il DATEC di svolgere la presente procedura di consultazione sulla modifica dell'ordinanza sulle poste del 29 agosto 2012, che riprende essenzialmente le proposte contenute nel rapporto finale del 1° maggio 2018 del Gruppo di lavoro sul servizio postale universale, composto da rappresentanti del Gruppo svizzero per le regioni di montagna, dell'Associazione dei Comuni Svizzeri, dell'Unione svizzera delle arti e dei mestieri, dell'Unione delle città svizzere e della Conferenza dei direttori cantonali dell'economia pubblica e della Posta Svizzera, da lei istituito.

In particolare si propone di garantire in modo più articolato la raggiungibilità sia nel settore dei servizi postali che in quello del traffico dei pagamenti, misurando la raggiungibilità a livello cantonale, aggiungere il criterio della densità della popolazione per le regioni urbane e gli agglomerati, oltre a quello della raggiungibilità in termini temporali, e intensificare la comunicazione tra i Cantoni, i Comuni e la Posta.

Come si può rilevare dalla lettera di accompagnamento del DATEC del 27 giugno 2018, il termine della consultazione è stato abbreviato invocando la clausola di urgenza, in quanto le disposizioni dell'ordinanza devono perentoriamente entrare in vigore il 1° gennaio 2019, in modo da "limitare il più rapidamente possibile il margine di manovra della Posta per quanto concerne la trasformazione e la chiusura di uffici postali".

Visto quanto precede, lo scrivente Consiglio di Stato condivide la necessità di un'entrata in vigore immediata delle modifiche dell'OPO come proposto, ribadendo tuttavia, come già avvenuto più volte sia nei confronti del Consiglio federale che dei vertici della Posta, anche in questa sede la richiesta tendente a ottenere la rinuncia della Posta a procedere a qualsiasi valutazione o progetto di chiusura degli uffici postali in attesa dell'entrata in vigore dei nuovi criteri che definiscono il servizio pubblico nella legislazione sulla Posta.

Osservazioni puntuali

Premesso quanto sopra, il progetto di modifica dell'ordinanza sulle poste è in linea generale condiviso dal Consiglio di Stato, con le seguenti osservazioni.

Art. 33 cpv. 4 e 5 e art. 44 cpv. 1 e 1^{ter} – Misurazione della raggiungibilità

Il Consiglio di Stato saluta favorevolmente l'unificazione dei criteri di raggiungibilità nel settore dei servizi postali e in quello del traffico dei pagamenti - con conseguente abbassamento della prescrizione temporale in materia di raggiungibilità per i servizi di pagamento in contanti da 30 a 20 minuti - rispettivamente l'introduzione dell'obbligo a offrire il pagamento in contanti al domicilio del cliente in regioni in cui vi è unicamente un'agenzia - la loro maggiore differenziazione a livello cantonale, e l'introduzione del criterio della densità della popolazione per le aree urbane e gli agglomerati.

Nel contempo, tuttavia, si sottolinea che si tratta di prescrizioni minime che non devono ostacolare la ricerca di soluzioni più generose e rispettose delle esigenze regionali e locali, che potrebbero essere necessarie con particolare riguardo, ad esempio, alle peculiarità dell'esteso e variegato territorio ticinese dove il criterio dell'accessibilità misurata su scala cantonale non è sufficientemente significativo.

Si prende inoltre atto che, come menzionato nel Rapporto esplicativo (pag. 4), le prescrizioni di raggiungibilità saranno oggetto di una valutazione periodica, ogni tre-quattro anni, effettuata dal Consiglio federale conformemente all'art. 3 della Legge sulle Poste (LPO), con il coinvolgimento degli attori interessati e sulla scorta di un sondaggio sull'offerta di servizi postali presso la clientela privata e le PMI. Questo esame periodico permetterà, in particolare, di mettere in atto eventuali adeguamenti all'evoluzione dei bisogni degli utenti della Posta.

Art. 33 cpv. 8 e art. 44 cpv. 4 – Dialogo regolare tra Posta e Cantoni sulla pianificazione e sulla coordinazione della rete di uffici e agenzie postali

Il Consiglio di Stato saluta favorevolmente l'introduzione del principio del dialogo regolare di pianificazione nell'ordinanza con l'obiettivo di armonizzare e coordinare le diverse prestazioni di servizi e le infrastrutture presenti sul territorio. In questo modo potrà essere facilitata una pianificazione integrata dei servizi di base a livello cantonale e regionale e sfruttato maggiormente il potenziale sinergico tra i vari prestatori di servizio a livello regionale.

Il Consiglio di Stato auspica inoltre l'inclusione di un esame concernente l'attuazione di questo principio da parte della Posta nella valutazione periodica prevista dall'art. 3 LPO, che viene effettuata da parte del Consiglio federale.

Art. 34 cpv. 1, 4 e 5 lett. b – Procedimento in caso di chiusura o trasferimento di un ufficio o un'agenzia postale

Il Consiglio di Stato accoglie favorevolmente l'introduzione di un termine di preavviso di almeno sei mesi in caso di chiusura nella procedura di consultazione dei Comuni, prevista nel nuovo art. 34 cpv. 1 OPO.

Inoltre approva l'introduzione, tramite nuovo art. 34 cpv. 4 OPO, della facoltà della Commissione federale delle poste PostCom - a complemento dell'obbligo di informare i Cantoni già previsto nella OPO (art. 34 cpv. 2) - a invitare i Cantoni coinvolti a prendere posizione in occasione di una procedura di conciliazione.

Lo stesso vale per l'inclusione dell'art. 44 OPO nell'art. 34 cpv. 5 lett. b OPO che permette di coprire una lacuna preesistente molto importante: in questo modo in futuro nel quadro della procedura di conciliazione dinanzi alla PostCom saranno considerate anche le prestazioni di pagamento inerenti al servizio universale della Posta.

Nonostante gli indubbi miglioramenti apportati dal presente progetto di revisione, il Consiglio di Stato segnala la necessità di ulteriori misure da mettere in atto, in modo da assicurare meglio una qualità uguale del servizio universale postale in tutte le regioni del paese. Si tratta in particolare dei punti seguenti:

- *Aumento dell'attrattività delle agenzie postali:* come si rileva dalla raccomandazione n. 7 del già citato rapporto del gruppo di lavoro del 1° maggio 2018 (pag. 18) e dal rapporto esplicativo trasmesso nell'ambito della presente consultazione, in vista dell'ampliamento previsto del numero di agenzie postali, la Posta deve adottare misure volte a rendere più attrattivo questo modello. Infatti, oltre ai vantaggi come ad esempio gli orari di apertura più lunghi, le prestazioni delle agenzie sono considerate meno buone rispetto a quelle degli uffici postali. Come risulta dall'indagine della Posta del 2017 sulla soddisfazione della clientela, la soddisfazione è minore anche in termini di cortesia e di servizio da parte del personale.
Si tratta pertanto di migliorare - oltre all'informazione degli utenti e l'introduzione di un sistema di gestione della qualità delle agenzie da parte della Posta, raccomandato dalla Postcom nel suo rapporto annuale del 2017 (pag. 48) - la formazione del personale dell'agenzia. Già oggi il personale dell'agenzia beneficia di una formazione iniziale in loco trasmessa da specialisti della Posta. In futuro, il sostegno delle agenzie dovrà però essere rafforzato. Oltre alla formazione iniziale, i partner dovrebbero avere la possibilità, ad esempio, di seguire corsi di formazione orientati alle loro esigenze. Si tratta di misure che non presuppongono alcun cambiamento legislativo e che potranno essere adottate dalla Posta entro breve termine.
- *Disponibilità di un'offerta del traffico di pagamento in contanti per le PMI nelle regioni senza uffici postali:* il fatto che la Posta offra solo ai clienti privati e non a quelli commerciali la possibilità di effettuare pagamenti in contanti a domicilio nelle località in cui esistono solo agenzie costituisce una lacuna. Come risulta dalle raccomandazioni contenute nel Rapporto annuale 2017 della PostCom (pag. 49), la Posta dovrebbe cercare soluzioni per offrire alle PMI la possibilità di effettuare i propri pagamenti laddove non esiste un ufficio postale.
- *Possibilità di pagamenti in contanti nelle agenzie in generale:* si tratta di un metodo di pagamento che, attualmente, non è possibile nelle agenzie e che dovrebbe essere introdotto nell'ottica di una parificazione dei servizi offerti dalle agenzie con i servizi offerti dagli uffici postali.

Sperando che queste osservazioni possano incontrare il vostro consenso, vogliate accogliere, Signora Consigliera federale, gentili Signore ed egregi Signori, l'espressione della nostra alta stima.

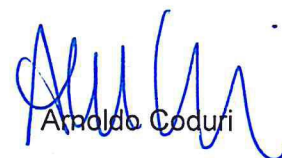
PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente:



Claudio Zali

Il Cancelliere:



Arnaldo Cocchi

Copia a:

- Consiglio di Stato (di-dir@ti.ch; dss-dir@ti.ch; decs-dir@ti.ch; dt-dir@ti.ch; dfe-dir@ti.ch; can-sc@ti.ch);
- Divisione dell'economia (dfe-de@ti.ch);
- Divisione dello sviluppo territoriale e della mobilità (dt-dstm@ti.ch);
- Deputazione ticinese alle Camere federali (can-relazioniesterne@ti.ch);
- Pubblicazione in internet.