



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti,  
dell'energia e delle comunicazioni DATEC

Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM  
Divisione di Servizi di telecomunicazione e posta  
Sezione Posta

Berna, 16 aprile 2025

---

# Revisione parziale dell'ordinanza sulle poste (OPO)

Rapporto esplicativo  
per l'indizione della procedura di consulta-  
zione

---



BK-D-BB8A3401/1090

# 1 Commento ai singoli articoli

## 1.1 Recapito a domicilio

### Art. 31

L'articolo 14 capoverso 3 della legge sulle poste (LPO)<sup>1</sup> stabilisce che la Posta è tenuta a fornire il recapito a domicilio in tutti gli insediamenti abitati tutto l'anno. È considerato come recapito a domicilio il recapito di invii postali al domicilio indicato nell'indirizzo. L'articolo 31 dell'ordinanza sulle poste (OPO)<sup>2</sup> disciplina in quali circostanze una casa non conta come un insediamento ai sensi della LPO e la Posta non è quindi tenuta ad effettuare il recapito a domicilio. Qualora non vi sia questo obbligo, la Posta deve offrire una soluzione alternativa. Le case di vacanza e quelle per i fine settimana non sono considerate come abitate tutto l'anno e non sono dunque disciplinate dalla disposizione. Sono invece considerate come abitate tutto l'anno le case che rimangono vuote per un determinato lasso temporale a causa di assenze usuali come vacanze, malattia, ecc.

Le persone il cui diritto al recapito a domicilio è messo in discussione da parte della Posta possono adire la PostCom affinché emani una decisione impugnabile sul recapito a domicilio (art. 22 cpv. 1 e 2 lett. e LPO). La PostCom esamina i criteri dell'articolo 31 OPO caso per caso in ogni procedura.

In occasione delle mozioni Maire e Clottu, dal contenuto uguale, rispettivamente del 4 e dell'8 dicembre 2014<sup>3</sup>, adottate da entrambe le camere, l'OPO è stata adeguata per obbligare la Posta a effettuare il recapito in tutte le case (anziché insediamenti) abitate tutto l'anno. La modifica è entrata in vigore il 1° gennaio 2021.

Con l'attuale modifica dell'ordinanza, il Consiglio federale torna alla regolamentazione originale, in sintonia con la legge, secondo cui la Posta va consegnata in tutti gli insediamenti abitati tutto l'anno. Ciò consente alla Posta più margine di manovra nell'organizzazione del recapito a domicilio, ciò dovrebbe contribuire a garantire che il servizio universale possa essere finanziato autonomamente dalla Posta.

Le modifiche non incidono sulle esenzioni di cui al capoverso 2 e sulle soluzioni alternative di cui al capoverso 3.

Il capoverso 2<sup>bis</sup> può essere abrogato, in quanto si riferisce alle modifiche con entrata in vigore il 1° gennaio 2021 e diventerà obsoleto con il ritorno al concetto di insediamento.

### Art. 31 cpv. 1

Il capoverso 1 lettera a obbliga la Posta a effettuare il recapito a domicilio se la casa in questione appartiene a un insediamento composto da almeno cinque case abitate tutto l'anno su una superficie massima di un ettaro. Spetta alla Posta determinare, per ogni singolo caso, se si tratta di un insediamento abitato tutto l'anno. Se ci sono altre quattro case abitate tutto l'anno nel raggio di un ettaro (100 m x 100 m) dalla casa abitata tutto l'anno in questione, si può generalmente partire dal presupposto che si tratti di un insediamento abitato tutto l'anno. La casa in questione può essere situata al centro o ai

---

<sup>1</sup> RS 783.0

<sup>2</sup> RS 783.01

<sup>3</sup> Mo. 14.4075/14.4091 «La Posta. Distribuzione degli invii postali per tutti!»

marginii dell'ettaro, e deve essere abitata da almeno una persona con domicilio fisso nel Comune. Le case di vacanza e per i fine settimana non rientrano nella definizione di insediamento abitato tutto l'anno.

Secondo il capoverso 1 lettera b, la Posta deve effettuare il recapito non solo presso abitazioni situate in insediamenti abitati tutto l'anno, ma anche presso abitazioni abitate tutto l'anno per le quali il tempo di percorrenza aggiuntivo misurato a partire dall'ultima abitazione di un insediamento abitato tutto l'anno non superi complessivamente i due minuti (un minuto ciascuno per l'andata e il ritorno o due minuti per il percorso aggiuntivo sul tragitto di consegna). Il tempo di percorrenza aggiuntivo di 2 minuti si riferisce alla consegna con veicoli motorizzati e corrisponde a una distanza di circa 1 chilometro. Se, in linea di principio, non esiste un obbligo di recapito a domicilio, ma ciò avrebbe senso dal punto di vista economico o logistico, la Posta è tenuta a valutare se il recapito a domicilio possa comunque essere concesso. Questo può essere il caso, ad esempio, in grandi complessi residenziali con molte economie domestiche o in case che si trovano sul percorso del postino. Quanto all'ubicazione delle cassette delle lettere, vanno sempre rispettati i criteri di cui all'articolo 74 OPO.

Se non è tenuta a effettuare il recapito a domicilio, la Posta deve offrire al destinatario una soluzione alternativa (cpv. 3). Questo requisito rimane invariato.

#### **Art. 31 cpv. 2<sup>bis</sup>**

*Abrogato*

#### **Art. 60 cpv. 1 lett. d**

La soppressione della lettera d è un adeguamento formale dovuto alle modifiche dell'articolo 31 capoverso 2<sup>bis</sup> e dell'articolo 83a OPO.

#### **Art. 83a**

*Abrogato*

#### **Art. 83c Disposizioni transitorie relative alla modifica del ...**

La Posta è tenuta ad adottare un approccio misurato nell'interrompere il recapito a domicilio, escludendo gradualmente, sull'arco di dieci anni, le case per le quali questo servizio non è più obbligatorio. Nell'ambito del rapporto annuale presentato alla Post-Com, ai sensi dell'articolo 60 capoverso 1 OPO, la Posta deve indicare il numero di case che dall'anno precedente non beneficiano più del recapito a domicilio. La Post-Com può così verificare se la Posta rispetta l'attuazione graduale dell'articolo 31 capoverso 1 OPO.

### **1.2 Distribuzione di quotidiani in abbonamento**

#### **Art. 31a cpv. 3**

Il capoverso 3 dell'articolo 31a OPO definisce i requisiti qualitativi minimi che la Posta deve rispettare e comprovare di fronte all'autorità di vigilanza competente. Il requisito qualitativo, in base al quale la Posta deve consegnare entro le 12.30 i giornali in abbonamento per la distribuzione regolare nelle zone che non dispongono di un recapito mattutino, sarà attenuato e armonizzato con i nuovi requisiti relativi ai tempi consegna

per le lettere e i pacchi (cfr. commenti sull'art. 32 OPO). La Posta sarà ora tenuta a garantire la distribuzione entro le 12.30 in almeno il 90 per cento dei casi.

Il calo dei volumi di giornali fa sì che il recapito mattutino possa essere gestito in modo redditizio in un numero sempre minore di aree, si pone pertanto fine a questo servizio. Di conseguenza, molte più aree sottostanno alla disposizione relativa alla distribuzione regolare entro le 12.30. Nelle aree con percorsi misti (consegna congiunta di lettere, pacchi e giornali), il limite orario per i giornali si ripercuote automaticamente anche su lettere e pacchi, sebbene per questi prodotti non esista un limite orario legalmente definito. L'esigenza dei clienti di consegnare i pacchi alla Posta il più tardi possibile e di vederli comunque recapitati il giorno successivo richiede un maggiore smistamento e un trasporto interregionale al centro di distribuzione durante la notte. La riduzione del limite orario dal 95 al 90 per cento per i giornali e quindi l'armonizzazione di questo requisito con quello relativo ai tempi di consegna di lettere e pacchi (cfr. art. 32 cpv. 1 lett. a e b OPO) aumenta il margine di manovra della Posta per far fronte all'evoluzione del servizio universale. In particolare, le consente di effettuare giri di consegna più lunghi e di risparmiare tempo nei processi a monte.

### **1.3 Tempi di consegna nel settore dei servizi postali in Svizzera**

#### **Art. 32 cpv. 1 lett. a e b**

Al fine di garantire una buona qualità del servizio universale a livello nazionale, sono stati fissati dei requisiti per il trasporto (tempi di consegna) delle lettere e dei pacchi (art. 29 cpv. 1 lett. a OPO). La Posta deve rispettare questi due requisiti ogni anno in tutta la Svizzera in almeno il 90 per cento dei casi.

L'uniformazione di questi requisiti in materia di qualità al 90 per cento procurerà alla Posta un maggiore margine di manovra per i giri di recapito misti comprendenti lettere e pacchi. Tali economie di scopo consentono una consegna più efficiente e quindi più conveniente. La misura crea un ulteriore potenziale di ottimizzazione operativa lungo l'intera catena di processo (accettazione, trasporto, smistamento, consegna). Inoltre, permette alla Posta di ridurre e ottimizzare il carico di lavoro nelle settimane di punta e in altre situazioni eccezionali. Questi adeguamenti, insieme all'uniformazione dei requisiti qualitativi per la distribuzione dei quotidiani in abbonamento (art. 31a cpv. 3 OPO), hanno un impatto positivo sui risultati della Posta e quindi sul finanziamento del servizio universale.

### **1.4 Invii elettronici e sistema di recapito ibrido**

#### **Necessità d'intervento e obiettivi**

Le comunicazioni tra privati, aziende e autorità pubbliche avvengono sempre più spesso per via elettronica. La necessità di una trasmissione sicura di dati sensibili è fondamentale ben coperta da un'offerta variata da parte di imprese private svizzere ed estere. In tale ambito non vi sono indicazioni in merito alla presenza di un fallimento del mercato in senso classico. Tuttavia, a volte i privati e le PMI non sono consapevoli del fatto che i canali di comunicazione elettronici, come le e-mail non crittate, non sono né sicuri né riservati. Nella corrispondenza commerciale e ufficiale i documenti importanti, le notifiche legalmente vincolanti e le informazioni sensibili sono spesso ancora inviati per posta, poiché soprattutto i privati non sono raggiungibili attraverso canali elettronici o solo attraverso canali non sicuri. Questa situazione rallenta la digitalizzazione delle autorità pubbliche e dell'economia e nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione elettronici comporta rischi di cui gli attori sono inconsapevoli. In futuro,

la Posta dovrà quindi garantire una comunicazione elettronica sicura, affidabile e giuridicamente vincolante all'interno della Svizzera. Nell'ambito del servizio postale universale, dovrà ora gestire un sistema di recapito ibrido in grado di offrire il trasporto di invii elettronici. La fruizione di questa offerta digitale sarà volontaria. È destinata a completare e non a sostituire i servizi postali fisici nel servizio universale.

### **Art. 1 lett. i-o**

Per *invii elettronici* si intendono contenuti o dati digitali trasmessi da un mittente al sistema di recapito ibrido della Posta tramite un'interfaccia utente o un'interfaccia di programmazione (*lett. i*). Nella loro forma definitiva, gli invii elettronici devono poter essere recapitati ai destinatari come invio attraverso il canale elettronico o quello ibrido. Sono considerati invii elettronici anche gli scambi di atti giuridici per via elettronica con le autorità (cfr. art. 35a lett. f OPO), anche se questi possono essere recapitati solo attraverso il canale elettronico.

È considerato *un sistema informatico di recapito ibrido*, un sistema della Posta con cui un mittente può spedire invii elettronici tramite un canale elettronico o ibrido (*lett. j*)

Un *canale elettronico* consente l'invio per via elettronica all'interno del sistema di recapito ibrido della Posta (*lett. k*). Una volta che l'invio elettronico è stato trasmesso o accettato con successo dalla Posta all'interno del sistema di recapito ibrido, il contenuto o i dati digitali vengono recapitati per via elettronica ai destinatari in tempo reale e possono essere consultati tramite l'interfaccia utente o una interfaccia di programmazione.

Un *canale ibrido* consente il recapito come lettera o come pacco ai sensi dell'articolo 2 lettera c o d LPO di un invio elettronico (*lett. k*). Sulla base dell'invio elettronico, la Posta produce lettere o pacchi fisici e li consegna al destinatario. Il canale ibrido garantisce una connessione perfetta tra i servizi postali elettronici e fisici nell'ambito del servizio universale.

Per *invio elettronico singolo* si intende un invio elettronico che il mittente affida per il trasporto alla Posta tramite l'interfaccia utente o un'interfaccia di programmazione in base alle condizioni commerciali generali (*lett. m*). La Posta offre la distribuzione di invii elettronici singoli a prezzi di listino standardizzati. Gli invii elettronici singoli possono essere recapitati anche come invii elettronici di massa (lettere o pacchi) attraverso il canale ibrido, se esiste un rapporto contrattuale corrispondente relativo ai servizi postali (fisici) ai sensi dell'articolo 29 capoverso 6 OPO.

Per *invio elettronico di massa* si intende un invio elettronico che il mittente affida per il trasporto alla Posta tramite un'interfaccia in base a condizioni contrattuali individuali (*lett. n*). In generale la Posta stipula questo tipo di accordi con i mittenti di grandi volumi di invii elettronici, spesso clienti commerciali. Tuttavia, anche i clienti privati possono spedire invii elettronici di massa, a condizione che utilizzino un'interfaccia e soddisfino le condizioni della Posta (ad es. in termini di fatturato o di quantità). Gli invii elettronici di massa possono essere distribuiti attraverso il canale ibrido anche come invii singoli (lettere o pacchi), se l'accordo sul trasporto a condizioni individuali non include invii postali (fisici).

Per *smistamento di invii elettronici* si intende un processo che garantisce il recapito di invii elettronici tramite il canale elettronico o ibrido conformemente alle direttive del destinatario (*lett. o*). La Posta deve verificare per ogni destinatario di un invio elettronico se ha acconsentito alla consegna tramite il canale elettronico.

## **Art. 29 cpv. 1 lett. e**

La Posta è tenuta per legge ad assicurare il servizio universale attraverso i servizi postali. Nell'ambito del servizio postale universale, dovrà ora gestire un sistema di recapito ibrido che le consenta di offrire il trasporto di invii elettronici in Svizzera (*lett. e*). Può trasferire l'adempimento di tale obbligo a un'altra società del gruppo Posta, ma l'obbligo di fornire il servizio universale in sé non è trasferibile. In qualità di società madre, la Posta deve garantire che le società del gruppo Posta adempiano debitamente agli obblighi loro assegnati. Anche terzi possono essere coinvolti nella fornitura del servizio universale per conto della Posta o delle società del gruppo Posta. In ogni caso, la Posta è responsabile nei confronti della Confederazione in quanto committente e della PostCom in quanto autorità di vigilanza.

Le disposizioni sul sistema di recapito ibrido sono inserite nella nuova Sezione 1a: Sistema di recapito ibrido.

## **Art. 35a Prestazioni**

Questo articolo regola in modo definitivo la portata del sistema di recapito ibrido come parte integrante del servizio postale universale. La Posta deve fornire i servizi di cui all'articolo 35a OPO a tutte le persone fisiche e giuridiche con domicilio, sede o stabile organizzazione in Svizzera. Può concedere ad altre persone, in particolare ai cittadini svizzeri residenti all'estero, l'accesso al sistema di recapito ibrido. La Posta è fondamentalmente soggetta a un obbligo di contrarre. In casi giustificati, ad esempio se è minacciata da gravi danni legali e di reputazione, può vietare a determinate persone di accedere, in generale, al sistema di recapito ibrido ai sensi dell'articolo 13 capoverso 2 LPO. Può anche rifiutare il trasporto di invii elettronici ai sensi dell'articolo 35 OPO, in particolare se contengono contenuti immorali o illeciti. Nelle sue condizioni generali, la Posta specifica quali contenuti sono esclusi dal trasporto tramite il sistema di recapito ibrido.

Quest'ultimo è costituito da varie componenti tecniche e servizi che vengono riassunti sotto il termine *prestazioni*. La Posta deve garantire le seguenti prestazioni:

- creare le basi per un sistema di recapito ibrido allestendo e gestendo una piattaforma per l'accettazione, lo smistamento, il recapito e il salvataggio temporaneo di invii elettronici (*lett. a*). Ciò include l'allestimento e l'esercizio dell'infrastruttura tecnica appropriata (hardware e software). Su tale base la Posta deve fornire i servizi veri e propri, ossia l'accettazione, lo smistamento, la distribuzione e il salvataggio temporaneo degli invii elettronici.
- Consente l'accesso al sistema di recapito ibrido (*lett. b*). La Posta deve consentire agli utenti di inviare e richiamare gli invii elettronici ricevuti e spediti, a tal fine è tenuta a fornire due opzioni di accesso:
  - un'interfaccia utente che consente, in particolare ai privati, di trasmettere e ricevere singoli invii elettronici.
  - almeno un'interfaccia tecnica tesa a collegare applicazioni specializzate al sistema di recapito ibrido. Questa opzione di accesso sarà scelta prevalentemente da aziende e autorità pubbliche per inviare, ricevere e recuperare invii elettronici in o da applicazioni specializzate (ad es. software ERP o CRM). Tramite queste interfacce la Posta prende in consegna sia invii elettronici singoli che di massa.

- L'invio elettronico viene recapitato tramite il canale elettronico o ibrido (*lett. c*). In caso di recapito tramite il canale elettronico, l'invio elettronico viene trasmesso al destinatario attraverso la piattaforma della Posta. L'interfaccia utente o l'interfaccia di programmazione permettono di accedere agli invii elettronici ricevuti. In caso di recapito tramite il canale ibrido, la Posta trasforma gli invii elettronici in lettere o pacchi indirizzati al destinatario interessato e li inoltra come invii postali (fisici) ai sensi dell'articolo 29 capoverso 1 lettere a o b OPO. In linea di principio, ogni invio elettronico deve teoricamente poter essere recapitato anche attraverso il canale ibrido. In caso contrario, non si tratta di un invio elettronico ai sensi dell'articolo 1 lettera i OPO e non può quindi essere accettato dalla Posta nel quadro del servizio universale. Questa disposizione garantisce uno stretto legame tra il sistema di recapito ibrido e i servizi postali fisici da fornire come parte del servizio universale.
- La Posta deve eseguire tutte le operazioni necessarie per trasformare un invio elettronico in una lettera o un pacco ai sensi dell'articolo 2 lettera c o d LPO (*lett. d*). Questo include la stampa del contenuto dell'invio elettronico, l'imbustamento o l'imballaggio, l'affrancatura e l'invio come lettera o pacco.
- La Posta informa il destinatario immediatamente dopo il recapito di un invio elettronico ad egli indirizzato (*lett. e*). La notifica può essere inviata su un telefono cellulare, ad esempio tramite SMS, e-mail o messaggio push. Lo scopo di questa disposizione è garantire che gli utenti non debbano accedere ogni giorno alla loro interfaccia utente per verificare se hanno ricevuto un invio elettronico.
- La Posta assicura lo scambio di atti giuridici per via elettronica con le autorità (*lett. f*). Gli invii elettronici devono poter essere inviati a una piattaforma di distribuzione riconosciuta ai sensi dell'ordinanza sulla comunicazione per via elettronica nell'ambito di procedimenti civili e penali nonché di procedure d'esecuzione e fallimento (OCE-PCPE)<sup>4</sup>, ovvero IncaMail (Posta Svizzera) o PrivaSphere. In relazione allo scambio di atti giuridici per via elettronica con le autorità, gli invii sono considerati invii elettronici anche se non possono essere recapitati tramite il canale ibrido (cfr. art. 1 lett. i OPO).
- La verifica dell'identità del mittente e del destinatario è fondamentale per la fiducia nel sistema di recapito ibrido. Gli utenti devono identificarsi e autenticarsi presso la Posta (*lett. g*) prima di poter accedere al sistema di recapito ibrido. La Posta deve garantire l'identificazione (ad es. mediante presentazione di un documento ufficiale o di una prova elettronica di identità come la futura identità elettronica statale, E-ID) e l'autenticazione (ad es. login tramite un conto utente).

### **Art. 35b Recapito tramite il canale elettronico**

L'articolo 35b OPO disciplina il recapito tramite il canale elettronico. Per il recapito di un invio elettronico tramite il canale elettronico è necessario l'espresso consenso del destinatario (*cpv. 1*). Il consenso deve essere dato volontariamente ed espressamente a seguito di un'informazione attiva e chiara da parte della Posta (consenso opt-in). In particolare, la Posta non può presumere il consenso solo perché il destinatario non si è espressamente opposto (consenso opt-out). Il consenso riguarda il recapito attraverso il canale elettronico in generale e non i singoli mittenti. Il destinatario può revocare il consenso in ogni momento senza indicarne i motivi. La disposizione garantisce

---

<sup>4</sup> RS 272.1

che l'accettazione di invii elettronici sia effettivamente volontaria. Il canale elettronico è destinato a completare e non a sostituire i servizi postali fisici del servizio universale.

La Posta consente ai destinatari di accedere agli invii elettronici immediatamente dopo la loro presa in consegna (*cpv. 2*). Questa disposizione garantisce che il recapito avvenga quasi in tempo reale. Il contenuto deve essere messo a disposizione dei destinatari tramite l'interfaccia utente o un'interfaccia di programmazione pochi secondi dopo l'accettazione di detto invio elettronico da parte della Posta. Per garantire l'autenticità e il momento della presa in consegna, la Posta appone sull'invio elettronico, dopo l'accettazione, un sigillo regolamentato e una marca temporale elettronica ai sensi della legge federale sulla firma elettronica (FiEle)<sup>5</sup> (*cpv. 3*). Il sigillo regolamentato dimostra l'autenticità, l'integrità (nessun trattamento non rilevato o non autorizzato) e l'origine (sistema di recapito ibrido della Posta). La marca temporale elettronica documenta l'ora in cui l'invio elettronico è stato accettato dalla Posta. Il fattore decisivo non è il momento del deposito da parte del mittente, ma quello dell'accettazione da parte della Posta. Questo perché in alcuni casi il controllo automatico della plausibilità e, se necessario, la correzione da parte della Posta di quanto inserito dagli utenti possono richiedere un certo tempo.

La Posta emette una conferma di ricezione immediatamente dopo il recapito di un invio elettronico (*cpv. 4*). Con la conferma di ricezione, il mittente può dimostrare il contenuto di un invio elettronico e il momento della sua accettazione o del recapito. La conferma di ricezione viene emessa indipendentemente dal fatto che l'invio elettronico venga recapitato tramite il canale elettronico o ibrido. In caso di recapito tramite il canale ibrido, la Posta emette la conferma di ricezione quando ha accettato l'invio elettronico. In questo modo, conferma semplicemente al mittente che consegnerà l'invio elettronico come una lettera o pacco. A questi invii postali (fisici) si applicano quindi le regole per le ricevute di cui all'articolo 29 OPO. Su richiesta del mittente, la Posta emette ulteriori conferme di ricezione in caso di recapito tramite il canale elettronico: una conferma di ritiro, che viene emessa non appena il destinatario ha ritirato per la prima volta l'invio elettronico (*lett. a*) e una conferma di mancato ritiro se il destinatario non ha ritirato un invio elettronico entro la fine del settimo giorno dopo la trasmissione (*lett. b*).

La Posta cancella gli invii elettronici e le conferme elettroniche 90 giorni dopo il recapito (*cpv. 5*). Sono fatti salvi eventuali obblighi di messa a disposizione o di conservazione, in particolare nei confronti delle autorità preposte al perseguimento penale. Fino alla cancellazione, il mittente e il destinatario possono richiamare in qualsiasi momento gli invii tramite l'interfaccia utente o l'interfaccia di programmazione.

La Posta comunica immediatamente al mittente se essa, per motivi tecnici o di altro tipo, non è in grado di recapitare tramite il canale elettronico un invio elettronico che ha accettato o se può farlo solo con un ritardo (*cpv. 6*). Questa disposizione si basa sul normale funzionamento del sistema di recapito ibrido e si riferisce a singoli invii elettronici o a mittenti o gruppi interessati. Se il sistema di recapito ibrido nel suo complesso o componenti importanti di esso non sono o non erano funzionanti (ad es. a causa di un guasto tecnico), la Posta deve informare gli utenti in termini generali.

La Posta deve garantire che i destinatari possano reagire in modo semplice al recapito di posta elettronica non richiesta (*cpv. 7*). A tal fine, deve fornire le seguenti funzioni: in primo luogo, la possibilità di bloccare i mittenti di un invio elettronico, in modo che il destinatario non riceva più altri invii elettronici tramite il canale elettronico dal mittente

---

<sup>5</sup> RS 943.03

bloccato (*lett. a*). In secondo luogo, la possibilità di notificare al mittente (ad es. premendo un pulsante nell'interfaccia utente) che il destinatario non desidera ricevere ulteriori invii elettronici con contenuti simili. La Posta deve mettere a disposizione solo le funzionalità tecniche. Non deve verificare il contenuto dell'invio elettronico e non è responsabile per il modo in cui il mittente reagisce alla notifica (*lett. b*).

Il blocco di un mittente ai sensi del capoverso 7 non trova applicazione nel campo degli invii elettronici in relazione allo scambio di atti giuridici per via elettronica (*cpv. 8*). Ciò non impedisce la trasmissione di invii elettronici di cui all'articolo 35a lettera f OPO.

### **Art. 35c Recapito tramite il canale ibrido**

Ai destinatari che non hanno dato il loro consenso al recapito elettronico, che lo hanno revocato o che hanno bloccato il mittente in questione (cfr. art. 35b cpv. 7 lett. a OPO), la Posta consegna gli invii elettronici attraverso il canale ibrido (*cpv. 1*). A tal fine procede secondo l'articolo 35a lettera d OPO (*cpv. 2*). Ciò include la stampa, l'imbustamento o l'imballaggio, l'affrancatura e la consegna del contenuto di un invio elettronico come lettera o pacco ai sensi dell'articolo 2 lettere c o d LPO. In linea di principio, tutti gli invii elettronici devono poter essere recapitati anche attraverso il canale ibrido. Ciò non si applica agli invii elettronici in relazione a negozi giuridici elettronici ai sensi dell'articolo 35a lettera f OPO (*cpv. 3*).

Per il recapito di invii elettronici tramite il canale ibrido si applicano le scadenze seguenti (*cpv. 4*): se il mittente di un invio elettronico spedisce quest'ultimo in un giorno lavorativo, lo stesso giorno la Posta produce le lettere o i pacchi e vi attribuisce la classe di affrancatura selezionata (*lett. a*). Negli altri giorni, le lettere o i pacchi sono prodotti e inviati il primo giorno lavorativo successivo al giorno della presa in consegna dell'invio elettronico (*lett. b*). Ai sensi dell'articolo 29 capoverso 7 OPO, i giorni feriali e di consegna sono dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi ordinari. Nelle sue condizioni commerciali generali (CCG), la Posta indica un orario entro il quale, al più tardi, l'invio elettronico deve essere consegnato dal mittente, in modo da poter produrre e spedire la lettera o il pacco il giorno stesso, conformemente alla *lettera a* (termine di consegna). Il termine di consegna fissato dalla Posta deve consentire un utilizzo ragionevole del canale ibrido per l'invio di lettere o pacchi (invii singoli). In particolare, la Posta non può di fatto impedire il trasporto delle lettere o dei pacchi nel rispetto dei tempi di consegna previsti dall'articolo 29 capoverso 1 lettera a OPO imponendo un termine di consegna troppo corto.

### **Art. 35d Interfaccia utente**

L'interfaccia utente del sistema di recapito ibrido deve essere accessibile e utilizzabile tramite tecnologie comuni. Si mira così a garantire che la popolazione possa accedere al sistema di recapito ibrido tramite apparecchi terminali (ad es. telefoni cellulari, computer), sistemi operativi, browser e velocità di trasmissione dati correnti. La Posta non è tuttavia tenuta a garantire l'usabilità dell'interfaccia utente con tecnologie rare o obsolete.

### **Art. 35e Identificazione e autenticazione**

Gli utenti del sistema di recapito ibrido, ossia i mittenti e i destinatari, devono identificarsi e autenticarsi presso la Posta (*cpv. 1*). Per l'identificazione delle persone la Posta può chiedere la convalida tramite lettera dell'indirizzo di una persona fisica (*lett. a*), la presentazione di un documento (ad es. passaporto o carta d'identità per stranieri)

ai sensi dell'articolo 20a capoverso 1 o verificare che le persone giuridiche adempiano i requisiti di cui all'articolo 20b capoverso 1 dell'ordinanza sulla sorveglianza della corrispondenza postale e del traffico delle telecomunicazioni (OSCPT)<sup>6</sup> (*lett. b*), o una prova elettronica dell'identità (ad es. una futura E-ID) (*lett. c*). La Posta può delegare a terzi la verifica dell'identità della persona. La PostCom determina quali prove elettroniche dell'identità possono essere utilizzate per identificare gli utenti (*cpv. 3*).

Chi utilizza l'interfaccia utente deve aprire un conto utente presso la Posta (*cpv. 4*). Questa disposizione garantisce che i dati personali possano essere cancellati insieme al conto utente (cfr. art. 35f cpv. 2 lett. d e c OPO).

La procedura di autenticazione per l'accesso all'interfaccia utente deve essere conforme all'attuale stato della tecnica (*cpv. 5*). La Posta deve bloccare l'accesso al sistema di recapito ibrido alle persone che hanno utilizzato l'identità di una persona inesistente o che non ha precedentemente acconsentito all'utilizzo del sistema di recapito ibrido (*cpv. 6*). Queste disposizioni mirano a garantire che gli utenti possano partire dal principio che un invio elettronico provenga effettivamente dal mittente specificato.

### **Art. 35f Protezione e sicurezza dei dati**

Nel trattamento dei dati, la Posta deve attenersi ai principi generali della legislazione svizzera in materia di protezione dei dati. Autorità, aziende e privati devono poter trasmettere senza esitazione dati personali degni di particolare protezione e altri contenuti sensibili attraverso il sistema di recapito ibrido. La protezione e la sicurezza dei dati devono quindi essere garantite a un livello elevato. I dati devono essere conservati e trattati in Svizzera in conformità con il diritto svizzero (*cpv. 1*). Questa disposizione stabilisce che l'infrastruttura tecnica (ad es. server, centri dati) deve essere fisicamente ubicata in Svizzera e che alla piattaforma o ai dati si applica esclusivamente il diritto svizzero. I terzi cui è dato l'accesso ai dati non devono per forza essere assoggettati al diritto svizzero e possono avere sede o domicilio all'estero. Mediante procedure conformi all'attuale stato della tecnica (ad es. crittaggio e key management) e misure organizzative (cfr. art. 35f cpv. 2 lett. b e cpv. 3 OPO), la Posta deve impedire l'accesso di terzi alle informazioni e ai dati personali, come il contenuto degli invii elettronici. I dipendenti della Posta e i terzi coinvolti sono soggetti al segreto postale e delle telecomunicazioni. Possono visualizzare il contenuto degli invii elettronici solo in casi eccezionali, in particolare se la crittografia deve essere temporaneamente annullata allo scopo di produrre l'invio di posta fisica per il recapito tramite il canale ibrido. Di norma, solo i mittenti e i destinatari possono visualizzare il contenuto di un invio elettronico. La Posta può trattare dati personali e dati di persone giuridiche solo nella misura in cui ciò è necessario per la fornitura dei servizi del sistema di recapito ibrido (*cpv. 2*). Non può divulgare i dati menzionati.

La Posta deve assicurare la protezione e la sicurezza dei dati applicando le seguenti misure (*cpv. 3*): deve salvare ed elaborare i dati del sistema di recapito ibrido in maniera separata rispetto ad altri insiemi di dati (*lett. a*). La disposizione mira a garantire che i dati di contenuto e quelli marginali siano logicamente tenuti separati da altri dati. In questo modo è possibile impedire l'accesso ai dati da parte di persone o applicazioni che non hanno un legame con il servizio universale e contenere così i rischi in termini di protezione e sicurezza dei dati. L'isolamento dei dati ha anche lo scopo di limitare le dipendenze tecniche tra il servizio universale e le prestazioni fornite dalla Posta al di fuori del servizio universale, rafforzando così la resilienza del sistema di recapito ibrido.

---

<sup>6</sup> RS 780.11

Inoltre, la separazione dei dati rende più difficile un uso discriminatorio delle informazioni del servizio universale a scopi concorrenziali. E per il salvataggio e il trasferimento dei dati la Posta deve utilizzare metodi di criptaggio conformi all'attuale stato della tecnica (*lett. b*). In aggiunta, il sistema di recapito ibrido deve essere in grado di comunicare con le autorità federali in conformità con gli standard tecnici dell'Amministrazione federale in materia di trasferimento sicuro (*lett. c*). Questa disposizione è un prerequisito affinché le unità amministrative federali possano o siano autorizzate a inviare e ricevere invii elettronici. Dopo la chiusura di un conto utente, la Posta deve anche distruggere tutti i dati non necessari alla fornitura di servizi postali fisici, il tutto nel rispetto dei termini legali (*lett. d*). Deve poi sopprimere un conto utente se l'utente titolare non vi accede da più di due anni (*lett. e*). La Posta deve avvisare in merito alla soppressione imminente. Lo scopo delle ultime due disposizioni (*lett. d ed e*) è quello di garantire che non vengano conservati dati non più necessari per il funzionamento del sistema di recapito ibrido. Ciò è in linea con i principi di minimizzazione ed evitamento dei dati.

La vigilanza in materia di protezione dei dati sul sistema di recapito ibrido spetta in linea di principio all'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT). In qualità di autorità di vigilanza competente, la PostCom vigila sul rispetto del mandato legale della Posta di fornire il servizio universale mediante un sistema di recapito ibrido. In questo ruolo, definisce le prescrizioni tecniche e amministrative (PTA) in materia di protezione e sicurezza dei dati che vanno oltre i requisiti della legislazione generale sulla protezione dei dati e ne verifica regolarmente il rispetto. Definisce le prescrizioni tecniche e amministrative che il sistema di recapito ibrido della Posta deve soddisfare, interfaccia utente e interfaccia di programmazione compresi (*cpv. 4*). La Posta definisce per iscritto le misure organizzative e tecniche contro il trattamento non autorizzato dei dati e tiene automaticamente traccia dell'ispezione e del trattamento dei dati (*cpv. 5*). Con il sistema di recapito ibrido sono trattati su vasta scala dati personali degni di particolare protezione. Ai sensi dell'articolo 5 dell'ordinanza sulla protezione dei dati (OPDa)<sup>7</sup>, la Posta è pertanto tenuta a stabilire un regolamento per i trattamenti automatizzati. Il regolamento definisce i requisiti che devono essere soddisfatti dai soggetti coinvolti nello sviluppo e nell'elaborazione dei dati del sistema di recapito ibrido per garantire che il trattamento dei dati da parte della Posta sia conforme alle norme sulla protezione dei dati. Ai sensi dell'articolo 4 OPDa, la Posta deve inoltre verbalizzare almeno la registrazione, modificazione, lettura, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

La Posta impiega un sistema a prova di rischio per riconoscere e gestire gli incidenti legati alla sicurezza. Segnala alla PostCom gli incidenti relativi alla protezione e alla sicurezza dei dati classificati come rilevanti per la sicurezza (*cpv. 6*). L'obbligo di segnalazione ha lo scopo di consentire alla PostCom di risalire alle cause degli incidenti di sicurezza e di obbligare la Posta ad apportare correzioni alle misure di sicurezza modificando le PTA. I rapporti della Posta alla PostCom non contengono dati personali. Le competenze dell'IFPDT o di altre autorità in materia di protezione e sicurezza dei dati non sono né limitate né ampliate dall'OPO. La PostCom può rivolgersi a terzi per l'elaborazione delle PTA o dei metodi di controllo e per altre attività di vigilanza, in particolare certificazioni o audit.

---

<sup>7</sup> RS 235.11

### **Art. 35g Accesso non discriminatorio**

Il sistema di recapito ibrido intende contribuire alla digitalizzazione dell'economia e dei servizi federali. Per raggiungere questo obiettivo, la Posta deve garantire ad altre persone e ad altri fornitori di servizi postali l'accesso non discriminatorio alle installazioni e alle prestazioni del sistema di recapito ibrido (*cpv. 1*).

Deve mettere a disposizione di terzi (soprattutto aziende e autorità) interfacce tecniche sicure per il sistema di recapito ibrido (*cpv. 2*). In primo luogo, gli invii elettronici devono poter essere spediti tramite un'interfaccia che consenta la trasmissione diretta dei dati tra le applicazioni specializzate di terzi e il sistema di recapito ibrido (*lett. a*). In secondo luogo, deve essere possibile accettare e recuperare invii elettronici mediante la trasmissione sicura di dati tra applicazioni specializzate di terzi e il sistema di recapito ibrido (*lett. b*). Le disposizioni di cui alle *lettere a e b* garantiscono che i sistemi informatici delle autorità e delle aziende possano comunicare direttamente con il sistema di recapito ibrido e consentano di risparmiare i costi per lo sviluppo e la gestione di propri canali di comunicazione digitale.

La Posta concede a terzi l'accesso alle installazioni e alle prestazioni del sistema di recapito ibrido e alle interfacce ai sensi del *capoverso 2* alle stesse condizioni e agli stessi prezzi delle unità aziendali, delle filiali o di altri partner della Posta. Questa disposizione mira ad evitare distorsioni della concorrenza a favore della Posta. La Posta non può concedere alle proprie unità operative un accesso privilegiato alle interfacce. In caso di controversia, le parti coinvolte possono presentare ricorso alla PostCom, ossia l'autorità di vigilanza (*cpv. 3*). Quest'ultima verifica se le disposizioni sull'accesso non discriminatorio sono state applicate correttamente dalla Posta ed emana una decisione.

### **Art. 35h Combinazione con prestazioni fornite al di fuori del servizio universale**

Questo articolo disciplina la combinazione dei servizi del sistema di recapito ibrido con le prestazioni fornite dalla Posta al di fuori dal mandato di servizio universale. Da un lato, le disposizioni servono a limitare i rischi in materia di sicurezza e protezione dei dati e a rafforzare la resilienza (v. spiegazioni sull'art. 35f *cpv. 2* lett. a OPO), dall'altro a evitare distorsioni della concorrenza a favore della Posta.

In linea di principio, la Posta può combinare i servizi del sistema di recapito ibrido con servizi che non rientrano nei mandati di servizio universale (*cpv. 1*). Ad esempio, può integrare il sistema di recapito ibrido in un ventaglio di servizi digitali. Tuttavia, devono essere soddisfatte cumulativamente le seguenti condizioni: la Posta deve offrire anche un pacchetto composto esclusivamente da prestazioni del servizio universale (*lett. a*). Questa disposizione garantisce l'accesso a una pura offerta di servizio universale. Il fatto di combinare servizi che non rientrano nel mandato di servizio universale (interesse commerciale della Posta) non deve incidere negativamente sulla fruizione del servizio universale (interesse pubblico della Confederazione). Le interfacce utilizzate ai fini della combinazione ai sensi dell'articolo 35g OPO vanno messe a disposizione anche di altri soggetti in modo non discriminatorio (*lett. b*). Così facendo si garantisce che per fornire servizi al di fuori del mandato di servizio universale la Posta non utilizzi interfacce che non offre anche ad altri soggetti (interfacce speciali). La combinazione con servizi esterni ai mandati di servizio universale non deve ripercuotersi negativamente sulla sicurezza e la protezione dei dati nel servizio universale (*lett. c*). Infatti, nel servizio universale, i requisiti per la sicurezza e la protezione dei dati sono più severi di quelli applicati ai servizi che non rientrano nel mandato di servizio universale. A

causa dei diversi livelli di protezione, sono ipotizzabili scenari in cui la Posta agisce in modo formalmente corretto ai sensi della legge sulla protezione dei dati, ma allo stesso tempo agisce in modo contrario al significato e allo scopo dell'articolo 35f OPO. In tal caso, la PostCom dovrebbe poter vietare alla Posta di combinare i servizi.

### **Art. 35i Emolumenti e tassa di vigilanza**

Sono disciplinati gli emolumenti e la tassa di vigilanza che la PostCom può riscuotere nell'ambito della vigilanza sul sistema di recapito ibrido. La PostCom riscuote tasse a copertura dei costi per le prestazioni e decisioni in relazione all'accesso non discriminatorio (*cpv. 1*). Ai sensi dell'articolo 78 capoverso 1 OPO, per coprire i costi di vigilanza generali non coperti dalle entrate provenienti dagli emolumenti, la PostCom riscuote ogni anno una tassa di vigilanza. Questa è calcolata in funzione della cifra d'affari annua e del volume delle singole prestazioni postali (art. 59 *cpv. 2 lett. a* OPO) ed è applicata proporzionalmente alla cifra d'affari a tutti i fornitori registrati con procedura ordinaria. Questa disposizione non può essere applicata alla compensazione dei costi inerenti alla vigilanza sul sistema di recapito ibrido. Tali costi sono generati esclusivamente dalla Posta e devono quindi essere sostenuti solo da essa (*cpv. 2*).

### **Art. 47 cpv. 2 e 8**

La modifica del capoverso 2 obbliga la Posta a stabilire i prezzi per gli invii elettronici in modo analogo a quelli per gli invii postali ai sensi dell'articolo 29 capoverso 1 lettera a OPO, indipendentemente dalle distanze e in base a principi unitari. L'articolo 47 capoverso 1 OPO si applica anche al servizio universale con un sistema di recapito elettronico. La Posta deve stabilire i prezzi in base a principi economici considerando il finanziamento del servizio universale. Queste disposizioni si applicano anche all'accesso non discriminatorio (si vedano le spiegazioni sull'art. 35g OPO). In particolare, la Posta non è obbligata a offrire servizi a prezzi che non coprono i costi. La Posta può stabilire prezzi diversi per la distribuzione di invii elettronici attraverso il canale elettronico rispetto a quella attraverso il canale ibrido. La distribuzione di un invio attraverso il canale ibrido comprende servizi a monte come la stampa del contenuto e l'imbustamento o l'imballaggio. La Posta non è quindi tenuta ad applicare gli stessi prezzi di quelli relativi alla consegna fisica degli invii.

La Posta deve trasportare gratuitamente gli invii elettronici recanti la dicitura "ceccogrammi" (*cpv. 8*). Lo scopo della disposizione è quello di evitare che, allo scopo di risparmiare sui costi, gli invii per i non vedenti vengano spediti come invii postali ai sensi dell'articolo 29 capoverso 1 lettera a OPO (lettere o pacchi fisici) anziché come invii elettronici. Le persone ipovedenti o non vedenti spesso dispongono di software o hardware specifici che rendono i contenuti digitali accessibili a livello acustico o tattile (ad es. funzione di lettura ad alta voce, screen reader). Per essere trasportati gratuitamente, gli invii elettronici devono essere consegnati da, o indirizzati a, persone ipovedenti o non vedenti o dalle loro organizzazioni (*cpv. a*) e il contenuto non deve perseguire scopi di comunicazione commerciale (*cpv. b*).

### **Art. 60 cpv. 1 lett. e**

La PostCom veglia affinché la Posta adempia il suo mandato legale nel settore del servizio postale universale. Svolge quindi la sua funzione di autorità di vigilanza anche per quanto riguarda il sistema di recapito ibrido. Pertanto, la Posta deve dimostrare alla PostCom di adempiere all'obbligo di servizio universale in conformità alla legge e all'ordinanza. La modifica dell'articolo 60 capoverso 1 OPO estende gli obblighi della

Posta di fornire informazioni alla PostCom. Nel suo rapporto annuale, la Posta deve informare in merito a incidenti relativi alla sicurezza e alla protezione dei dati (*lett. e*). L'attenzione si concentrerà soprattutto sugli incidenti relativi al sistema di recapito ibrido.

## **1.5 Mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti.**

### **Art. 43 cpv. 1**

L'offerta prevista dal servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti è destinata esclusivamente alle persone fisiche e giuridiche che hanno un legame sufficiente con la Svizzera. Nel caso delle persone giuridiche, l'ambito di applicazione personale è limitato a quelle che hanno una sede in Svizzera, da cui proviene effettivamente un'attività commerciale che crea un legame operativo con la Svizzera. Per questo motivo, non rientrano nel mandato di servizio universale le società di domicilio con sede statutaria in Svizzera ma senza attività commerciali che presentano un legame dimostrabile con la Svizzera.

### **Art. 43 cpv. 1 lett. a**

La maggior parte della popolazione ha accesso alle operazioni di pagamento senza contanti, non vi è quindi un fallimento del mercato in senso classico. Oggi è possibile aprire un conto standard presso molte banche. Tuttavia, vi sono persone o gruppi di persone a cui viene rifiutato un conto per vari motivi, ad esempio disoccupazione, assenza di reddito regolare, status di immigrato, mancanza di domicilio ecc., motivo per cui per aprire un conto per il traffico dei pagamenti continua ad essere necessario un obbligo di offrire un conto.

Oggi l'obbligo di offrire un conto comprende l'apertura e la tenuta di un conto per il traffico dei pagamenti (art. 43 cpv. 1 lett. a OPO). Nelle prestazioni del servizio universale PostFinance offre un conto privato e un conto commerciale, si limita tuttavia alla gestione del conto in senso stretto, ossia all'effettiva apertura e alla mera gestione del saldo del conto. I pagamenti vengono registrati a favore e addebitati sul conto per il traffico dei pagamenti. In particolare, il conto del servizio universale non include l'accesso alle operazioni di pagamento elettronico (e-banking, mobile banking). Questa restrizione non è più appropriata alla luce del fatto che il traffico dei pagamenti è fortemente digitalizzato. PostFinance ha sempre meno clienti che non utilizzano l'e-finance: nel 2018 erano ancora il 38 per cento e da allora la quota si è dimezzata. La partecipazione alla vita economica richiede sempre più spesso l'accesso alle modalità di pagamento digitali. Oggi, a chi apre un conto, PostFinance propone sistematicamente una carta e l'e-banking. Tuttavia, vi sono casi in cui essa si rifiuta di farlo e offre solo la gestione del conto (gestione del saldo attivo del conto). Si tratta di casi in cui non sussiste una fattispecie di cui all'articolo 45 OPO, ma PostFinance esclude i suddetti servizi aggiuntivi dal servizio universale per altri motivi.

Al fine di rafforzare l'inclusione finanziaria in un ambiente sempre più digitalizzato, il requisito viene quindi esteso per includere un metodo di pagamento accettato per i pagamenti online (ad es. carta di debito o app di pagamento come Twint, ma non carta di credito<sup>8</sup>), nonché l'accesso digitale per l'elaborazione delle transazioni del conto (operazioni di pagamento via Internet). Ogni persona che soddisfa i requisiti formali come l'età minima, i diritti di sottoscrizione, ecc. dovrebbe poter accedere alle operazioni di pagamento digitale e ricevere una carta di pagamento con cui effettuare

acquisti via Internet. Sono fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 45 OPO. Se vi sono motivi che non giustificano un rifiuto totale dell'obbligo di offrire un conto, sulla base dell'articolo 45 OPO PostFinance può anche escludere una persona dall'utilizzo dei due servizi parziali in questione, ad esempio dall'accesso al traffico dei pagamenti digitale.

In conformità con il concetto di neutralità della forma del mandato di servizio universale nel traffico dei pagamenti, a PostFinance non va prescritto con quale prodotto o tecnologia debba fornire le due prestazioni. Ad esempio, vi sono già due diverse tecnologie per l'utilizzo in modalità e-finance di PostFinance nelle operazioni di pagamento digitale: la versione desktop e la versione app. La varietà di tecnologie e quindi le preferenze dei clienti continueranno ad aumentare in futuro, in linea con le possibilità tecniche, e cambieranno probabilmente anche le esigenze.

L'obbligo della Posta di offrire un conto si riferisce quindi esclusivamente all'accesso al contenuto esteso dell'obbligo di offrire un conto e ai requisiti ad esso associati, tra cui un mezzo di pagamento online comune e ampiamente impiegato sul mercato. Con "online" si intende che i pagamenti possono essere effettuati via Internet. Il mezzo di pagamento online deve essere utilizzabile per pagare gli acquisti effettuati su Internet. Non sono comprese le transazioni effettuate tramite una specifica applicazione bancaria online, un'applicazione di pagamento o un'applicazione per la vendita al dettaglio. Spetta a PostFinance decidere con quale offerta soddisfare i nuovi requisiti o quale prodotto assegnare al servizio universale (art. 55 OPO). Può trattarsi di un prodotto offerto da PostFinance stessa o in collaborazione con terzi. Non vi è quindi alcun diritto a un prodotto specifico o a un marchio specifico (ad es. Mastercard). Le carte di credito non rientrano in questo diritto. A causa del divieto di concedere crediti imposto a PostFinance (art. 3 cpv. 3 Legge sull'organizzazione della Posta<sup>9</sup>), essa non può offrire una carta di credito. I requisiti per l'accesso alle operazioni di pagamento digitali si limitano a consentire il traffico di pagamento via Internet, indipendentemente dal luogo o dagli orari di apertura. PostFinance può offrire questo accesso ad esempio tramite siti web o portali (e-banking) o applicazioni specifiche (mobile/M-banking).

Tuttavia, dalle due estensioni non si può ricavare alcun diritto a una transazione specifica né garanzia che il pagamento avrà successo. In questo caso PostFinance dipende dalla collaborazione tra diversi attori, in alcuni casi stranieri. PostFinance non può nemmeno influire sul fatto che il cliente abbia un buon accesso alle operazioni di pagamento online, ad esempio, ciò dipende infatti dall'hardware e dall'accesso a Internet di ogni singolo cliente. Inoltre, PostFinance non può influire sul fatto che la funzione di pagamento online da essa fornita sia effettivamente implementata o meno in un gran numero di negozi online svizzeri, può proporre soluzioni, ma non può obbligare nessuno ad applicarle.

#### **Art. 44 cpv. 1<sup>ter</sup>**

Nell'emanazione dell'OPO nel 2012, nei trasferimenti, il legislatore ha tenuto conto dell'attuale ordine di pagamento su carta (art. 43 cpv. 1 lett. b) che non ha alcun collegamento con i punti di accesso della rete degli uffici postali e delle agenzie ed è quindi indipendente dal luogo. Allora, il legislatore è probabilmente partito dal presupposto che gli ordini di pagamento cartacei sarebbero stati un giorno sostituiti dai trasferimenti elettronici. Di conseguenza, l'attuale articolo 43 capoverso 1 lettera b OPO è concepito in modo tale da non sottostare ai requisiti di accessibilità di cui all'articolo

---

<sup>9</sup> SR 783.1

44 OPO. Occorre ora colmare questa lacuna. Se PostFinance offre trasferimenti senza contanti in un luogo specifico, i requisiti di accessibilità si applicano come per gli altri servizi da fornire tramite la rete di uffici e agenzie postali (art. 43 cpv. 1 lett. c-e OPO).

Nelle zone con servizio a domicilio, gli uffici postali e le agenzie non sono raggiungibili ai sensi dell'articolo 44 OPO. Se la Posta offre il servizio ai sensi dell'articolo 43 capoverso 1 lettera b OPO attraverso la rete di uffici postali e agenzie, deve proporre un'alternativa equivalente al trasferimento senza contanti nell'ufficio postale o nell'agenzia del domicilio (secondo periodo). La soluzione sostitutiva deve consentire un trasferimento senza contanti.

## **2 Ripercussioni**

### **2.1 Ripercussioni sulla Confederazione**

Il progetto può avere un impatto indiretto sulla Confederazione, in quanto migliora la situazione economica della Posta riducendo i rischi finanziari per la Confederazione. Inoltre, è probabile che incida positivamente sulla capacità della Posta di versare dividendi e quindi sull'importo degli utili ripartiti alla Confederazione in qualità di proprietario. Il progetto di ordinanza riduce anche i costi netti del servizio universale. Questo è l'onere economico imposto alla Posta tramite il mandato di servizio universale. L'aumento dei costi netti del servizio universale potrebbe mettere a rischio il suo finanziamento autonomo a medio termine e persino l'esistenza dell'impresa sul lungo periodo. In uno scenario negativo, la Confederazione potrebbe essere costretta a garantire il finanziamento del servizio universale versando una compensazione finanziaria alla Posta. Per evitare che ciò accada, nell'ambito di una revisione globale della legislazione postale il Consiglio federale intende modernizzare il servizio postale universale nel quadro di una seconda tappa entro il 2030.

### **2.2 Ripercussioni sulla Posta**

Nel 2023, i costi netti del servizio universale ammontavano a 268 milioni di franchi, la Posta prevede una riduzione sostanziale per un totale di 45 milioni di franchi all'anno. Le varie misure contenute nel progetto hanno effetti diversi sui costi netti del servizio universale e in alcuni casi sono difficili da quantificare:

*Servizi postali:* la prevista semplificazione normativa dei servizi postali consentirà alla Posta di avere una maggiore flessibilità operativa a livello della distribuzione e quindi di risparmiare sui costi. Secondo la Posta, la riduzione dei requisiti relativi ai tempi di consegna delle lettere e dei pacchi a un valore standard del 90 per cento potrebbe aumentare il risultato operativo annuale di 12 milioni di franchi. Allentando i requisiti per il recapito a domicilio nelle case discoste, la Posta stima di poter aumentare il proprio risultato operativo di altri 34 milioni di franchi all'anno. Complessivamente, le due misure potrebbero far risparmiare alla Posta fino a 45 milioni di franchi all'anno.

*Traffico dei pagamenti:* l'ampliamento del mandato di servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti ha un impatto finanziario minimo sulla Posta. PostFinance offre già alla maggior parte dei clienti l'accesso digitale per l'esecuzione delle operazioni sul conto (ad es. e-finance) e un mezzo di pagamento non in contanti con funzione di pagamento online (ad es. carta di debito, ma non di credito). L'estensione dell'obbligo di contrarre riguarda potenzialmente un gruppo molto ristretto di clienti che attualmente hanno diritto a un conto per il traffico dei pagamenti, ma ai quali per motivi di rischio PostFinance nega l'accesso alle operazioni di pagamento via Internet o a un metodo di pagamento con funzione di pagamento online. In futuro, queste

persone potrebbero adire le vie legali. Ciò può comportare un aumento dei costi legali e dei rischi legali e sul piano della reputazione. Nel complesso, l'impatto finanziario negativo potrebbe essere trascurabile.

*Sistema di recapito ibrido:* con ePost la Posta gestisce già una piattaforma di comunicazione elettronica. Il servizio si trova in fase di avvio e non contribuisce ancora positivamente al risultato operativo della Posta. Essa prevede un forte aumento del reddito operativo nei prossimi anni e ipotizza che il servizio sarà redditizio nel medio termine. Tuttavia, va notato che per soddisfare i requisiti del servizio universale con un sistema di recapito ibrido la Posta dovrà adattare ePost e il relativo modello commerciale. Ciò potrebbe avere un impatto negativo sulla redditività di ePost. Inoltre, in futuro la Posta non potrà più chiudere la piattaforma di comunicazione se questa non avrà successo. Nel complesso, si prevede quindi un aumento dei costi netti del servizio universale. In considerazione dei bassi costi di base di ePost e dell'intenzione dichiarata dalla Posta di continuare a sviluppare e gestire il servizio per motivi commerciali, almeno nella prospettiva attuale, anche in assenza di un mandato politico, i rischi finanziari eventualmente generati dal progetto possono essere classificati come bassi. Ai sensi dell'articolo 3 capoverso 1 lettera a LPO, il Consiglio federale deve verificare periodicamente l'adeguatezza, l'efficacia e l'economicità del servizio universale con un sistema di recapito ibrido.

### **2.3 Ripercussioni per i Cantoni e i Comuni, per le città, gli agglomerati e le regioni di montagna**

Secondo la Posta, il ritorno al concetto di insediamento si ripercuoterà su circa 60 000 case in aree remote o scarsamente popolate situate nelle regioni rurali, le aree e gli agglomerati urbani saranno invece meno toccati. La riduzione dei requisiti relativi ai tempi di consegna avrebbe un impatto sproporzionato sulle aree periferiche se la Posta peggiorasse sistematicamente la qualità della distribuzione in quelle aree, ma ciò è improbabile. In particolare, questa misura offre alla Posta una maggiore flessibilità nello smistamento e nel trasporto degli invii, consente però solo lievi risparmi sui costi di distribuzione.

### **2.4 Ripercussioni sull'economia**

Nel confronto internazionale, il servizio postale universale in Svizzera è completo e di alta qualità. Il costante calo della domanda di alcune prestazioni inerenti al servizio universale, in particolare quelle fisiche (volumi di lettere, operazioni allo sportello), dimostra la loro sempre minore rilevanza per la popolazione e le imprese, nonché la crescente importanza della comunicazione digitale. La fornitura di questi servizi richiede lavoro e capitale. Utilizzare queste scarse risorse per servizi meno richiesti, soprattutto fisici e con alti costi fissi, non contribuisce al beneficio economico complessivo. L'allentamento dei requisiti consente di utilizzare le risorse per scopi più produttivi aumentando quindi l'efficienza economica. L'ampliamento del servizio universale per includere un sistema di recapito ibrido può avere un impatto negativo sui fornitori di servizi postali alternativi e sui fornitori di soluzioni di comunicazione digitale. Le disposizioni sull'accesso non discriminatorio (art. 35g OPO) e sulla combinazione con servizi che non rientrano nei mandati di servizio universale (art. 35h OPO) riducono il rischio di distorsione della concorrenza, ma non lo eliminano completamente.

### **2.5 Ripercussioni sulla società**

Il sistema di recapito ibrido offre alle persone non vedenti e ipovedenti dei vantaggi rispetto alle sole lettere fisiche, i contenuti digitali possono infatti essere convertiti in segnali acustici o tattili con uno sforzo relativamente ridotto. Inoltre, per le persone

con poche competenze digitali, la piattaforma della Posta rappresenta un accesso a bassa soglia a un'opzione di comunicazione elettronica.

## **2.6 Ripercussioni sull'ambiente**

Le ripercussioni sono complessivamente positive anche per l'ambiente. Il ritorno al concetto di insediamento, la riduzione dei requisiti relativi ai tempi di consegna e il sistema di recapito ibrido riducono il numero di viaggi e le distanze percorse per il trasporto e la consegna degli invii postali, di conseguenza vi saranno meno emissioni di gas serra, inquinamento atmosferico, consumo energetico e inquinamento acustico.