

# Il servizio postale universale del futuro

## Un servizio universale al passo coi tempi per la Svizzera

Da 175 anni la Posta contribuisce con i propri servizi a migliorare la qualità della vita della popolazione e a consolidare la posizione della piazza economica svizzera. La Legge sulle poste attualmente in vigore risale a 15 anni fa e nel frattempo le esigenze e le abitudini delle persone sono fortemente cambiate. Affinché la Posta e i suoi servizi possano mantenere anche in futuro la loro attuale rilevanza per la società e le aziende svizzere, è necessario creare già oggi le condizioni quadro adeguate. La modernizzazione del servizio postale universale è indispensabile e richiede un dibattito politico approfondito in merito.

### Premessa

Il Parlamento ha iniziato a lavorare all'attuale Legge sulle poste più di 20 anni fa, per poi approvarla nel 2010. Da allora, le abitudini di vita e consumo della popolazione svizzera sono notevolmente cambiate: al giorno d'oggi la quantità di lettere inviate da privati e aziende è diminuita di un terzo rispetto al 2010, a fronte di un aumento significativo del numero di pacchi. I versamenti e i pagamenti effettuati allo sportello sono sempre meno: soltanto nel 2023 si è registrato un calo del 20%. L'applicazione di mobile payment TWINT, invece, nel 2023 ha totalizzato circa 600 milioni di pagamenti, quasi il triplo rispetto a due anni prima.

Questi numeri dimostrano che la nostra vita quotidiana diventa sempre più digitale. Chiunque utilizza strumenti digitali, sul lavoro e nel tempo libero. Pertanto, prevediamo che le tendenze descritte ci accompagneranno fino al 2030: un drastico calo di lettere e pagamenti in contanti, con conseguente aumento della comunicazione digitale, dei pacchi e dei pagamenti tramite app.

Questi sviluppi riguardano settori chiave della Posta e comportano quindi conseguenze di ampia portata. Le attuali disposizioni in materia di servizio universale generano sempre meno valore aggiunto per la società e al contempo risultano impossibili da finanziarie nella configurazione odierna. Al momento le disposizioni per il servizio universale costano alla Posta circa 300 milioni di franchi all'anno. In assenza di un intervento politico, i costi aumenteranno a circa 450 milioni di franchi. Questa prospettiva rende quasi impossibile continuare ad autofinanziare l'erogazione dei servizi disposti per legge. Inoltre, con la crescita della digitalizzazione prevista entro il 2030, aumenterà presso la popolazione e l'economia svizzera il bisogno di soluzioni sicure, standardizzate e semplici. Anche nell'era digitale, i valori tradizionali del servizio universale – ovvero un'elevata qualità a prezzi vantaggiosi e con un

accesso affidabile per tutti – possono essere garantiti in modo sicuro solo dalla legge. La Svizzera deve quindi chiedersi se vuole affidare alla Posta, in qualità di partner affidabile per la trasmissione di informazioni, un mandato di servizio pubblico in questo ambito, ad esempio regolamentando per legge la cassetta delle lettere digitale, al pari di quella fisica, oppure inserendo il voto elettronico o la cartella informatizzata del paziente all'interno del servizio pubblico. Questi sviluppi parlano chiaro: è giunto il momento di pensare al servizio universale del futuro, affinché la Posta possa offrire un valore aggiunto alla Svizzera anche dal 2030 in poi.

### Le proposte del Consiglio federale

I lavori hanno avuto inizio nel 2022, con la nomina da parte del Consiglio federale della commissione indipendente di esperte ed esperti «Egerszegi». Nel suo rapporto, tale commissione ha dichiarato che gli sviluppi sociali renderanno presto obsoleta l'attuale legislazione sulle poste.

Il 22 giugno 2022 il Consiglio federale ha incaricato il Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) di valutare l'adeguamento del servizio postale universale e la necessità di un servizio pubblico digitale.

Sulla base di questi lavori preliminari, il 14 giugno 2024 Consiglio federale ha richiesto al DATEC di elaborare un avamprogetto per la revisione dell'Ordinanza sulle poste entro fine febbraio 2025. Inoltre, nel 2025 il DATEC dovrebbe presentare al Consiglio federale i valori di riferimento per una revisione della Legge sulle poste in vista della configurazione del servizio universale a partire dal 2030.

Il Consiglio federale conferma la necessità di modernizzare il servizio postale universale, per garantire che la Posta mantenga anche in futuro la sua rilevanza sociale ed economica e una base finanziaria sostenibile. Per riuscirci, la Posta necessita di una maggiore flessibilità nel recapito e di puntare sulle



offerte digitali. Concretamente, l'avamprogetto di revisione dell'Ordinanza sulle poste dovrebbe contenere i seguenti punti chiave.

- Lettera digitale a integrazione di quella cartacea
- Integrazione dei mezzi di pagamento online (ad es. carta di debito o app per pagamenti) e del traffico dei pagamenti online nel mandato di servizio universale nel traffico dei pagamenti
- Armonizzazione dei tempi di consegna di lettere e pacchi al 90% (ad oggi lettere: 97%, pacchi: 95%)
- Ripristino del concetto d'insediamento (recapito in tutti gli insediamenti abitati tutto l'anno, anziché abitazioni)

## Posizione della Posta

**Le modifiche proposte all'ordinanza con orizzonte 2026 rappresentano un primo passo ma per poter fornire un servizio pubblico rilevante anche dopo il 2030 occorre una prospettiva a lungo termine.**

La Posta accoglie con favore le modifiche al mandato di servizio universale proposte dal Consiglio federale poiché costituiscono un primo passo verso un mandato in linea con le esigenze del futuro. Tuttavia, alla luce delle mutate esigenze e aspettative nei confronti del servizio pubblico della Posta, è necessaria una prospettiva più completa e a lungo termine. Il nostro obiettivo è modernizzare il servizio postale universale in modo che risponda alle esigenze della clientela anche dopo il 2030 e sia finanziabile autonomamente sul lungo periodo. Il quadro regolatorio sarà discusso e definito nel concreto a breve con tutti gli attori coinvolti, ossia la Confederazione in veste di proprietaria, il Parlamento, la Posta, la clientela e, infine, l'intera popolazione svizzera.

**Vogliamo essere in grado di avvicinarci il più possibile alla domanda e alle esigenze della popolazione e dell'economia.**

La Posta vuole continuare a offrire un servizio postale universale di massima qualità ed essere disponibile in tutta la Svizzera con prestazioni rilevanti. Il servizio universale deve, però, continuare a evolversi. La Posta intende espandersi laddove crescono le esigenze della clientela e abbandonare o trasformare le prestazioni che non sono più in linea con le necessità. Ad esempio, nonostante la digitalizzazione, è chiaro che le merci dovranno essere ancora trasportate fisicamente e la necessità di consegne rapide rimarrà: la Posta intende venire incontro a questa esigenza.

**Vogliamo coniugare i servizi fisici e digitali.**

Alla luce della rapida digitalizzazione della nostra società, il servizio postale universale del futuro dovrà costruire dei ponti

tra il mondo analogico e quello digitale. Pertanto, la Posta considera l'integrazione di un'offerta di lettere digitali una scelta al passo con i tempi e ritiene che incorporare una lettera digitale nel servizio universale possa garantire a chiunque di usufruire di un'offerta digitale sicura, affidabile e conveniente. Una cassetta delle lettere digitale consentirebbe anche di riunire la comunicazione con le autorità e le aziende in un'unica soluzione. Inoltre, l'accesso ai servizi postali non dovrebbe sottostare a una regolamentazione troppo rigida: la clientela dovrebbe poter scegliere se effettuare le proprie operazioni postali su smartphone, tramite cassetta delle lettere, in una filiale o agli sportelli automatici My Post 24.

**Desideriamo continuare a sostenere la popolazione e l'economia svizzera nel mondo digitale anche dopo il 2030.**

La Posta gode di immensa fiducia presso la popolazione, dispone di una rete capillare di punti di accesso, vanta relazioni consolidate con la Confederazione e i Cantoni ed è subordinata a numerosi organi di vigilanza. Tutti questi presupposti la rendono un partner adatto a erogare prestazioni di servizio pubblico nel settore digitale. Offerte quali il voto elettronico o la cartella informatizzata del paziente lo dimostrano nel concreto. La fiducia che si prova oggi imbucando una lettera in cassetta dovrebbe essere altrettanto ovvia in futuro quando si utilizzano i servizi digitali della Posta.

**Desideriamo preservare la nostra autonomia, con un margine operativo più ampio.**

Dal punto di vista della Posta, il modello di servizio universale autofinanziato si è dimostrato valido. Tuttavia, il calo della domanda nel settore delle lettere, allo sportello e nel traffico dei pagamenti rende l'obbligo di servizio universale sempre più oneroso. Senza cambiamenti il servizio universale costituirebbe un aggravio significativo per il gruppo nel 2030. Pertanto, auspichiamo a un margine operativo più ampio per poter sviluppare le prestazioni in linea con l'evoluzione della domanda. Nonostante la diminuzione dei volumi delle lettere, il monopolio residuo rimane un pilastro importante per il finanziamento del servizio universale.

## Documenti e link

[Comunicato stampa del Consiglio federale – Posta: Modernizzazione e stabilizzazione finanziaria del servizio universale](#)

[Un servizio universale al passo con i tempi: la Posta accoglie con favore il primo passo del Consiglio federale](#)

