

# Ordinanza sulle poste (OPO)

del 29 agosto 2012 (Stato 1° ottobre 2012)

---

*Il Consiglio federale svizzero,*

visti gli articoli 4 capoverso 2, 6 capoverso 5, 7 capoverso 5, 9 capoverso 2, 10, 12 capoverso 1, 13 capoverso 2, 14 capoversi 3, 6 e 8, 15, 16 capoversi 5 e 6, 17 capoverso 1, 18 capoverso 3, 19 capoverso 4, 30 capoverso 3, 31 capoverso 3, 32 capoversi 2 e 4, 34 e 36 della legge del 17 dicembre 2010<sup>1</sup> sulle poste (LPO),

*ordina:*

## **Capitolo 1: Definizioni e adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale**

### **Art. 1** Definizioni

Nella presente ordinanza si intende per:

- a. *fornitore*: persona fisica o giuridica che offre ai clienti, a proprio nome e a titolo professionale, tutti i servizi postali di cui all'articolo 2 lettera a LPO, indipendentemente dal fatto che tali servizi siano forniti personalmente o per il tramite di terzi;
- b. *subappaltatore*: persona fisica o giuridica di cui il fornitore si avvale per fornire servizi postali a proprio nome;
- c. *Posta*: Posta Svizzera secondo l'articolo 1 della legge del 17 dicembre 2010<sup>2</sup> sull'organizzazione della Posta (LOP);
- d. *PostFinance*: PostFinance SA secondo l'articolo 14 capoverso 1 LOP;
- e. *società del gruppo Posta*: PostFinance e le imprese controllate direttamente o indirettamente dalla Posta, in particolare le società di capitali;
- f. *impianto di caselle postali*: struttura di un fornitore finalizzata alla distribuzione di invii postali, accessibile soltanto al gestore dell'installazione e ai proprietari delle caselle postali;
- g. *costi incrementali*: costi marginali di una prestazione e costi fissi specifici a una prestazione;
- h. *costi unici*: costi che avrebbe una prestazione se fosse l'unica ad essere offerta.

RU 2012 5009

<sup>1</sup> RS 783.0

<sup>2</sup> RS 783.1

**Art. 2** Adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale

<sup>1</sup> La Posta può trasferire alle società del gruppo Posta l'adempimento dell'obbligo di fornire il servizio universale nel settore dei servizi postali.

<sup>2</sup> PostFinance adempie all'obbligo di fornire il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti.

<sup>3</sup> Per adempiere all'obbligo di fornire il servizio universale, le società del gruppo Posta operano a proprio nome.

<sup>4</sup> La Posta e le società del gruppo Posta rispondono direttamente alle autorità di vigilanza.

**Capitolo 2: Diritti e obblighi dei fornitori****Sezione 1:****Obbligo di notifica per i fornitori che realizzano una cifra d'affari annua di almeno 500 000 franchi (notifica ordinaria)****Art. 3** Obbligo di notifica ordinaria

<sup>1</sup> I fornitori che con i servizi postali forniti a proprio nome realizzano una cifra d'affari annua di almeno 500 000 franchi devono notificare l'inizio della loro attività alla Commissione delle poste (PostCom) entro due mesi e trasmetterle le indicazioni e le prove di cui agli articoli 4 e 5.

<sup>2</sup> La PostCom disciplina i dettagli amministrativi.

**Art. 4** Indicazioni

<sup>1</sup> Il fornitore deve trasmettere alla PostCom le seguenti indicazioni in formato elettronico e cartaceo:

- a. nome, ditta e indirizzo;
- b. descrizione delle prestazioni;
- c. descrizione dell'organizzazione;
- d. indicazioni sulla cifra d'affari annua realizzata con servizi postali forniti a proprio nome;
- e. prova della sede, del domicilio o della stabile organizzazione in Svizzera;
- f. prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore.

<sup>2</sup> Il fornitore deve provare di avere sede, domicilio o una stabile organizzazione in Svizzera mediante un estratto del registro di commercio oppure un certificato di domicilio.

<sup>3</sup> Se ha sede o domicilio all'estero, il fornitore deve produrre la prova di cui al capoverso 1 lettera e mediante un estratto del registro di commercio, un certificato di domicilio o un documento equivalente e indicare un recapito in Svizzera.

<sup>4</sup> Il fornitore deve comunicare entro due settimane alla PostCom qualsiasi modifica delle indicazioni di cui al capoverso 1 lettere a ed e.

**Art. 5** Prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore

<sup>1</sup> Il fornitore deve produrre ogni anno la prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore.

<sup>2</sup> Se, per il settore dei servizi postali, il fornitore ha concluso un contratto collettivo di lavoro, si presume che le condizioni di lavoro abituali nel settore siano rispettate.

<sup>3</sup> Il fornitore conviene per scritto con i subappaltatori che realizzano più del 50 per cento della cifra d'affari annua con i servizi postali che le condizioni di lavoro abituali nel settore vengono rispettate.

**Art. 6** Prova del rispetto dell'obbligo di negoziare un contratto collettivo di lavoro

<sup>1</sup> Il fornitore deve provare alla PostCom, con documenti quali lettere, e-mail o verbali, che conduce negoziati per la conclusione di un contratto collettivo di lavoro con associazioni del personale riconosciute nel settore, rappresentative e autorizzate a negoziare un contratto collettivo di lavoro.

<sup>2</sup> Il fornitore deve produrre la prova del rispetto dell'obbligo di negoziare un contratto collettivo di lavoro entro sei mesi dal momento in cui decorre l'obbligo della notifica.

**Art. 7** Modifica della cifra d'affari annua

I fornitori notificatisi conformemente all'articolo 3 capoverso 1 che, con i servizi postali forniti a proprio nome, realizzano per due anni consecutivi una cifra d'affari annua inferiore a 500 000 franchi devono comunicare alla PostCom la modifica della cifra d'affari annua entro due mesi dalla chiusura dei conti. Dal momento in cui hanno comunicato tale modifica, sono soggetti alle disposizioni di cui agli articoli 8-10.

## **Sezione 2:**

### **Obbligo di notifica per i fornitori che realizzano una cifra d'affari annua inferiore a 500 000 franchi (notifica semplificata)**

**Art. 8** Obbligo di notifica semplificata

<sup>1</sup> I fornitori che con i servizi postali forniti a proprio nome realizzano una cifra d'affari annua inferiore a 500 000 franchi devono notificare alla PostCom l'inizio della loro attività entro due mesi e trasmetterle le seguenti indicazioni:

- a. nome, ditta e indirizzo;
- b. descrizione delle prestazioni;

- c. indicazioni sulla cifra d'affari annua realizzata con i servizi postali forniti a proprio nome.

<sup>2</sup> La PostCom disciplina i dettagli amministrativi.

#### **Art. 9** Disposizioni non applicabili

I fornitori sono esonerati dai seguenti obblighi:

- a. l'obbligo di fornire le indicazioni e le prove di cui agli articoli 4–7;
- b. l'obbligo di informazione di cui agli articoli 11–16;
- c. l'obbligo di cui all'articolo 28;
- d. l'obbligo di fornire informazioni di cui all'articolo 59;
- e. l'obbligo di pagare la tassa di vigilanza di cui all'articolo 78.

#### **Art. 10** Modifica della cifra d'affari annua

<sup>1</sup> I fornitori notificatisi conformemente all'articolo 8 capoverso 1 che, con i servizi postali forniti a proprio nome, realizzano per due anni consecutivi una cifra d'affari annua pari almeno a 500 000 franchi devono:

- a. comunicare alla PostCom, entro due mesi dalla chiusura dei conti, la modifica della cifra d'affari annua realizzata con i servizi postali forniti a proprio nome;
- b. trasmettere alla PostCom, entro due mesi dalla chiusura dei conti, le indicazioni e le prove di cui agli articoli 4 e 5 che non hanno ancora fornito;
- c. fornire alla PostCom, entro sei mesi dalla chiusura dei conti, la prova di cui all'articolo 6.

<sup>2</sup> Dal momento in cui hanno comunicato le informazioni di cui al capoverso 1, i fornitori sono assoggettati agli obblighi di cui all'articolo 3 capoverso 1.

### **Sezione 3: Obbligo di informazione**

#### **Art. 11** Pubblicazione dei prezzi di listino e delle condizioni generali

Il fornitore deve pubblicare i prezzi di listino delle prestazioni offerte e le proprie condizioni generali.

#### **Art. 12** Informazioni sull'organo di conciliazione

Il fornitore deve segnalare ai propri clienti la possibilità di adire l'organo di conciliazione di cui all'articolo 65, nonché informarli sui compiti di tale organo.

**Art. 13** Impiego dei dati di indirizzi

Il fornitore deve informare i propri clienti in merito all'impiego dei dati di indirizzi e alle possibilità di opposizione di cui possono avvalersi.

**Art. 14** Contrassegno degli invii postali, dei veicoli e del personale di distribuzione del fornitore

Gli invii postali, i veicoli e il personale di distribuzione devono essere contrassegnati in modo tale che un terzo possa ascriverli al fornitore responsabile.

**Art. 15** Informazioni sulla qualità delle prestazioni

Il fornitore deve pubblicare le informazioni di cui all'articolo 9 capoverso 2 LPO, in particolare quelle sui tempi di consegna dei singoli invii postali.

**Art. 16** Modalità di informazione

<sup>1</sup> Il fornitore deve offrire ai propri clienti un accesso semplice e gratuito alle informazioni di cui agli articoli 11–15.

<sup>2</sup> Le informazioni possono essere messe a disposizione in formato elettronico o cartaceo.

**Sezione 4: Accesso agli impianti di caselle postali****Art. 17** Diritto di accedere agli impianti di caselle postali

<sup>1</sup> I fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio hanno il diritto di accedere agli impianti di caselle postali.

<sup>2</sup> I fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio devono essere identificabili sugli invii postali distribuiti presso gli impianti di caselle postali.

**Art. 18** Prestazioni

<sup>1</sup> Il gestore di un impianto di caselle postali deve accordare ai fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio l'accesso ad almeno le seguenti prestazioni:

- a. la presa in consegna e la distribuzione nelle caselle postali degli invii di cui all'articolo 2 lettere b–e LPO;
- b. la presa in consegna, il deposito e il recapito degli invii postali con avviso di ricevimento di cui all'articolo 2 lettere b–d LPO, nonché l'avviso al destinatario;
- c. la presa in consegna, il deposito e il recapito degli invii postali di cui all'articolo 2 lettere b–e LPO che, per dimensioni o caratteristiche, non sono adatti alla distribuzione nelle caselle postali, nonché l'avviso al destinatario.

<sup>2</sup> Il gestore dell'impianto di caselle postali determina il luogo e la fascia oraria in cui i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio possono recapitare gli invii postali. Nel far ciò, tiene conto dei processi operativi esistenti e delle esigenze degli aventi diritto all'accesso.

<sup>3</sup> Nel garantire le prestazioni di cui al capoverso 1, il gestore di un impianto di caselle postali assume una responsabilità al massimo pari a quella assunta nei confronti dei propri clienti dal fornitore che effettua la distribuzione a domicilio.

#### **Art. 19**            Invii postali non recapitabili

<sup>1</sup> Il fornitore che effettua la distribuzione a domicilio deve riprendere l'invio postale se il destinatario è sconosciuto, rifiuta di prenderlo in consegna o di ritirarlo.

<sup>2</sup> L'invio postale deve essere ripreso entro sette giorni presso l'impianto di caselle postali in cui è stato oppure avrebbe dovuto essere distribuito.

<sup>3</sup> Se il fornitore che effettua la distribuzione a domicilio non riprende l'invio postale, il gestore dell'impianto di caselle postali deve rispedirglielo al prezzo della categoria di spedizione più economica. Le spese di rispedizione sono a carico del fornitore.

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

<sup>1</sup> Se la PostCom dispone la conclusione di un accordo sull'accesso all'impianto di caselle postali, la remunerazione delle prestazioni di cui all'articolo 18 capoverso 1 si compone:

- a. dei costi incrementali;
- b. di una quota proporzionale dei costi comuni non specifici alle prestazioni; e
- c. di un supplemento che la PostCom fissa in modo che il gestore dell'impianto di caselle postali che svolge la propria attività in maniera efficiente non risulti svantaggiato prendendo in consegna un invio postale rispetto alla situazione in cui l'invio gli venisse consegnato dal mittente in quanto fornitore.

<sup>2</sup> I costi di cui al capoverso 1 lettere a e b sono determinati in base alla contabilità del gestore dell'impianto di caselle postali.

#### **Art. 21**            Non discriminazione e consultazione degli accordi

<sup>1</sup> Il gestore di un impianto di caselle postali non deve discriminare i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio.

<sup>2</sup> Il gestore di un impianto di caselle postali deve consegnare alla PostCom, entro due settimane dalla sua conclusione, l'accordo sull'accesso all'impianto di caselle postali.

<sup>3</sup> Su richiesta, la PostCom autorizza il fornitore che effettua la distribuzione a domicilio e che negozia un accordo sull'accesso con il gestore di un impianto di caselle postali a consultare gli accordi che il gestore dell'impianto ha concluso con altri

fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio. Sono esclusi i contenuti che sottostanno al segreto d'affari.

## Sezione 5: Scambio di dati

### Art. 22 Diritto allo scambio dei dati

<sup>1</sup> I fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio hanno il diritto di scambiarsi dati di indirizzi contenuti in ordini dei clienti (dati).

<sup>2</sup> I fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio possono scambiarsi dati di indirizzi al fine di elaborarli in quanto sia necessario per i seguenti scopi nell'ambito della distribuzione degli invii postali:

- a. la rispedizione;
- b. la deviazione;
- c. il trattenimento.

<sup>3</sup> I fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio devono informare i propri clienti in merito all'impiego dei dati di indirizzi.

<sup>4</sup> Per poter trasmettere dati a terzi, i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio devono ottenere il consenso della persona interessata. Quest'ultima non deve incorrere in alcun costo se rifiuta di dare il proprio consenso.

### Art. 23 Contenuto e aggiornamento dei dati

<sup>1</sup> I dati comprendono:

- a. il cognome e il nome del destinatario oppure la ditta;
- b. la via, il numero civico, il numero postale di avviamento e la località, nonché, se disponibile, l'ubicazione e il numero della casella postale;
- c. la decorrenza, la durata e il contenuto dell'ordine del cliente;
- d. per la rispedizione e la deviazione di invii postali, l'indirizzo necessario.

<sup>2</sup> I dati devono essere aggiornati e messi a disposizione dal lunedì al venerdì entro 24 ore dalla registrazione elettronica dell'ordine del cliente. Sono esclusi i giorni festivi ordinari.

<sup>3</sup> I fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio non sono tenuti a verificare la correttezza dei dati. Devono tuttavia garantire che i dati corrispondano alle indicazioni dei clienti.

### Art. 24 Requisiti tecnici

<sup>1</sup> I fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio trasmettono i dati mediante un'interfaccia predefinita o un invio elettronico.

<sup>2</sup> Allestiscono l'interfaccia in conformità con standard tecnici riconosciuti.

<sup>3</sup> Trasmettono i dati in un formato standardizzato e diffuso.

**Art. 25** Costi delle prestazioni in caso di decisione in merito alla conclusione di un accordo sullo scambio di dati

<sup>1</sup> Se la PostCom dispone la conclusione di un accordo sullo scambio dei dati, i costi delle prestazioni di cui agli articoli 23 e 24 si compongono:

- a. dei costi incrementali; e
- b. di una quota proporzionale dei costi comuni non specifici alle prestazioni.

<sup>2</sup> I costi di cui al capoverso 1 sono determinati in base alla contabilità del fornitore che trasmette i dati.

**Art. 26** Ripartizione dell'eccedenza proveniente dagli ordini dei clienti

<sup>1</sup> I costi che il fornitore che effettua la distribuzione a domicilio sostiene per il trattamento e lo scambio di dati sono coperti con la cifra d'affari realizzata con gli ordini dei clienti per la spedizione, la deviazione e il trattenimento di invii postali.

<sup>2</sup> Se il fornitore che effettua la distribuzione a domicilio realizza un'eccedenza sulla cifra d'affari ottenuta con gli ordini dei clienti per le prestazioni di cui al capoverso 1, l'eccedenza è ripartita proporzionalmente tra i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio coinvolti nello scambio di dati.

<sup>3</sup> La quota spettante al singolo fornitore risulta dal rapporto tra la cifra d'affari annua realizzata con i servizi postali forniti a proprio nome dal fornitore che effettua la distribuzione a domicilio e che è coinvolto nello scambio di dati e la cifra d'affari annua di tutti i fornitori notificati che effettuano la distribuzione a domicilio e che sono coinvolti nello scambio di dati.

**Art. 27** Non discriminazione e consultazione degli accordi

<sup>1</sup> Il fornitore di dati non deve discriminare i fornitori che effettuano la distribuzione a domicilio.

<sup>2</sup> Il fornitore di dati deve consegnare alla PostCom, entro due settimane dalla loro conclusione, gli accordi relativi allo scambio di dati.

<sup>3</sup> Su richiesta, la PostCom autorizza il fornitore che effettua la distribuzione a domicilio e che negozia un accordo sullo scambio di dati con il fornitore di tali dati a consultare gli accordi che il fornitore dei dati ha concluso con altri fornitori. Sono esclusi i contenuti che sottostanno al segreto d'affari.



## Sezione 6: Servizio postale in situazioni straordinarie

### Art. 28

<sup>1</sup> Il Consiglio federale provvede affinché, soprattutto in caso di catastrofi o situazioni di emergenza che colpiscono duramente l'intero Paese, sia garantita una fornitura minima di servizi postali.

<sup>2</sup> Il Consiglio federale stabilisce nel caso specifico:

- a. quali fornitori debbano garantire i servizi postali;
- b. quali servizi debbano essere forniti;
- c. l'ammontare dell'indennizzo.

<sup>3</sup> Il Consiglio federale può limitare o vietare la fornitura di servizi postali.

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

### Sezione 1: Obbligo

#### Art. 29 Offerta

<sup>1</sup> Il servizio universale in Svizzera nel settore dei servizi postali comprende almeno l'offerta per il trasporto dei seguenti invii postali indirizzati:

- a. lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg che, a seconda dell'affrancatura, sono distribuiti come invio unico:
  1. il primo giorno feriale successivo al giorno della presa in consegna, oppure
  2. entro il terzo giorno feriale successivo al giorno della presa in consegna;
- b. lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg distribuiti come invii di massa;
- c. giornali e periodici in abbonamento con distribuzione regolare;
- d. atti giudiziari ed esecutivi con ricevuta cartacea o elettronica; in caso di ricevuta elettronica, occorre garantire, mediante le opportune misure tecniche e organizzative, che la protezione contro la falsificazione e la contraffazione della firma del ricevente sia equiparabile a quella ottenibile in caso di ricevuta cartacea.

<sup>2</sup> Il servizio universale transfrontaliero nel settore dei servizi postali comprende almeno l'offerta per il trasporto all'estero dei seguenti invii postali indirizzati:

- a. lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg distribuiti come invio singolo;
- b. lettere fino a 1 kg e pacchi fino a 20 kg distribuiti come invii di massa.

<sup>3</sup> La Posta offre ai mittenti i seguenti servizi:

- a. avviso di ricevimento;
- b. rinvio.

<sup>4</sup> La Posta offre ai destinatari i seguenti servizi:

- a. rispedizione;
- b. deviazione;
- c. trattenimento.

<sup>5</sup> Per invio unico si intendono gli invii postali che il mittente affida alla Posta affinché quest'ultima li trasporti secondo le proprie condizioni generali.

<sup>6</sup> Per invio di massa si intendono gli invii postali per i quali il mittente conclude con la Posta un contratto scritto per il trasporto secondo condizioni individuali.

<sup>7</sup> I giorni feriali e di consegna sono dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi ordinari.

<sup>8</sup> Non fanno parte dell'offerta del servizio universale gli invii espressi e per corriere.

### **Art. 30** Presa in consegna di invii postali

<sup>1</sup> La Posta prende in consegna in uffici e agenzie postali le lettere e i pacchi di cui all'articolo 29 capoversi 1 lettera a e 2 lettera a.

<sup>2</sup> La Posta prende in consegna nelle cassette postali pubbliche le lettere preaffrancate per la Svizzera e l'estero senza avviso di ricevimento.

<sup>3</sup> La Posta mette a disposizione appositi uffici d'accettazione per gli invii postali di cui all'articolo 29 capoversi 1 lettere b–d e 2 lettera b.

### **Art. 31** Distribuzione a domicilio

<sup>1</sup> La Posta è tenuta a distribuire a domicilio gli invii postali, se:

- a. la casa in questione si trova in un insediamento costituito da almeno cinque case abitate tutto l'anno e distribuite su una superficie massima di un ettaro; oppure
- b. la durata del tragitto per servire una casa abitata tutto l'anno non supera complessivamente i due minuti a partire da un insediamento di cui alla lettera a.

<sup>2</sup> La Posta non è tenuta a distribuire a domicilio gli invii postali conformemente al capoverso 1, se:

- a. la distribuzione comporta difficoltà eccessive, come cattive condizioni stradali oppure pericoli per il personale di distribuzione;
- b. il destinatario e la Posta hanno concordato un altro punto o un'altra forma di distribuzione; oppure
- c. non sono soddisfatte le disposizioni concernenti le cassette delle lettere e gli impianti di cassette per le lettere di cui agli articoli 73–75.

<sup>3</sup> Se non è tenuta a effettuare la distribuzione a domicilio, la Posta deve offrire al destinatario una soluzione alternativa. Può ridurre la frequenza di distribuzione o designare un altro punto di distribuzione. Il destinatario deve essere previamente consultato.

### **Art. 32**            Tempi di consegna nel settore dei servizi postali in Svizzera

<sup>1</sup> La Posta deve rispettare i tempi di consegna degli invii postali di cui all'articolo 29 capoverso 1 lettera a:

- a. nel 97 per cento dei casi per le lettere;
- b. nel 95 per cento dei casi per i pacchi.

<sup>2</sup> I metodi per misurare i tempi di consegna devono essere scientificamente riconosciuti e certificati da un organo indipendente. Devono inoltre basarsi su standard di qualità internazionali e tenere conto dello stato della tecnica.

<sup>3</sup> La PostCom approva i metodi e gli strumenti di misurazione.

### **Art. 33**            Raggiungibilità

<sup>1</sup> La Posta gestisce una rete capillare di uffici e agenzie postali in tutto il Paese.

<sup>2</sup> In ogni regione di pianificazione deve esserci almeno un ufficio postale.

<sup>3</sup> Nel definire gli orari di apertura al pubblico, la Posta tiene conto delle esigenze locali della popolazione e dell'economia.

<sup>4</sup> La rete di uffici e agenzie postali deve garantire che il 90 per cento della popolazione residente permanente possa raggiungere, a piedi o con i mezzi pubblici, un ufficio o un'agenzia postale nell'arco di 20 minuti. Se la Posta offre un servizio a domicilio, questo arco di tempo è di 30 minuti.

<sup>5</sup> Per servizio a domicilio s'intende la presa in consegna presso il mittente di invii postali di cui all'articolo 29 capoversi 1 lettera a e 2 lettera a.

<sup>6</sup> Il metodo per misurare la raggiungibilità deve essere scientificamente riconosciuto e certificato da un organo indipendente. Deve inoltre tenere conto dello stato della tecnica.

<sup>7</sup> La PostCom approva i metodi e gli strumenti di misurazione.

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

<sup>1</sup> Prima di chiudere o trasferire un ufficio o un'agenzia, la Posta consulta le autorità dei Comuni interessati. Si adopera per trovare una soluzione di comune accordo.

<sup>2</sup> La Posta informa il servizio cantonale competente circa l'avvio dei colloqui e l'esito della procedura.

<sup>3</sup> In assenza di una soluzione di comune accordo, le autorità dei Comuni interessati possono adire la PostCom entro 30 giorni dalla notificazione della decisione della Posta.

<sup>4</sup> La PostCom può invitare i servizi interessati ad una trattativa.

<sup>5</sup> Un volta adita, la PostCom rivolge entro sei mesi una raccomandazione alla Posta. Nel far ciò, verifica se:

- a. la Posta si è attenuta a quanto previsto nel capoverso 1;
- b. sono soddisfatti i requisiti di raggiungibilità di cui all'articolo 33; e se
- c. la decisione della Posta tiene conto delle caratteristiche regionali.

<sup>6</sup> La procedura è gratuita.

<sup>7</sup> Tenendo conto della raccomandazione della PostCom, la Posta decide in via definitiva se chiudere o trasferire l'ufficio o l'agenzia postale in questione.

<sup>8</sup> La Posta non può chiudere né trasferire l'ufficio o l'agenzia postale prima che sia stata notificata la raccomandazione della PostCom.

### **Art. 35**            Invii esclusi dal trasporto

<sup>1</sup> La Posta può escludere dal trasporto gli invii postali di cui all'articolo 29 se questi contengono:

- a. merci pericolose in quantità superiore al limite legale;
- b. merci il cui trasporto o consumo è illegale; oppure
- c. merci che potrebbero ferire persone o causare danni a cose.

<sup>2</sup> Nelle proprie condizioni generali la Posta specifica gli invii postali esclusi dal trasporto.

## **Sezione 2:**

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

#### **Art. 36**            Giornali e periodici aventi diritto a una riduzione per la distribuzione

<sup>1</sup> Allo scopo di garantire la varietà della stampa regionale e locale sono concesse riduzioni sui costi di distribuzione. Hanno diritto a una riduzione per la distribuzione i quotidiani e i settimanali di cui all'articolo 16 capoverso 4 lettera a LPO. Per stampa regionale e locale si intendono i quotidiani e i settimanali che:

- a. sono in abbonamento;
- b. sono affidati alla Posta per la distribuzione regolare;
- c. sono diffusi prevalentemente in Svizzera;
- d. sono pubblicati almeno settimanalmente;
- e. non servono prevalentemente a soddisfare scopi commerciali o a pubblicizzare prodotti e servizi;
- f. presentano una parte redazionale di almeno il 50 per cento;

- g. non appartengono alla stampa associativa e delle fondazioni né alla stampa specializzata del mondo del lavoro o del tempo libero;
- h. non sono in maggioranza di proprietà pubblica;
- i. non sono editi da un ente statale;
- j. sono a pagamento;
- k. hanno una tiratura media, autenticata da un organo di controllo indipendente e riconosciuto, compresa tra i 1000 e i 40 000 esemplari per edizione;
- l. non appartengono a una rete di edizioni locali con propria testata la cui tiratura media complessiva supera i 100 000 esemplari per edizione, tenendo presente che la tiratura complessiva risulta dalla somma delle tirature autentiche delle edizioni locali con propria testata e del giornale principale per edizione e che deve essere autenticata da un organo di controllo indipendente e riconosciuto; e
- m. non pesano più di 1 kg, compresi gli inserti.

<sup>2</sup> Non è considerata un'edizione locale con propria testata secondo il capoverso 1 lettera l il quotidiano o il settimanale pubblicato con un titolo a sé stante e che non è né direttamente né indirettamente, quanto a capitale e voti, in maggioranza di proprietà dell'editore del giornale principale. Per giornale principale si intende il giornale che mette a disposizione delle altre testate della rete le parti principali dei contenuti redazionali.

<sup>3</sup> Allo scopo di garantire la varietà della stampa associativa e delle fondazioni sono concesse riduzioni sui costi di distribuzione. Hanno diritto a una riduzione per la distribuzione i giornali e i periodici di cui all'articolo 16 capoverso 4 lettera b LPO. Per stampa associativa e delle fondazioni si intendono i giornali e i periodici che:

- a. sono affidati alla Posta per la distribuzione regolare;
- b. sono diffusi prevalentemente in Svizzera;
- c. le organizzazioni senza scopo di lucro inviano:
  - 1. ai propri abbonati,
  - 2. ai propri donatori, oppure
  - 3. ai propri membri;
- d. sono pubblicati almeno trimestralmente;
- e. non pesano più di 1 kg, compresi gli inserti;
- f. non servono prevalentemente a soddisfare scopi commerciali o a pubblicizzare prodotti e servizi;
- g. presentano una parte redazionale di almeno il 50 per cento;
- h. hanno una tiratura media, autenticata da un organo di controllo indipendente e riconosciuto, compresa tra i 1000 e i 300 000 esemplari per edizione;
- i. non sono in maggioranza di proprietà pubblica;
- j. non sono editi da un ente statale;

- k. sono a pagamento; e
- l. constano di almeno sei pagine A4.

<sup>4</sup> Il capoverso 3 lettere c, i, j e k non si applica alle Chiese nazionali o ad altre comunità religiose riconosciute a livello cantonale.

#### **Art. 37** Procedura

<sup>1</sup> La richiesta di una riduzione per la distribuzione va presentata per scritto all'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM).

<sup>2</sup> Se l'UFCOM accoglie la richiesta, il richiedente ha diritto alla riduzione dal primo giorno del mese successivo a quello in cui ha presentato la richiesta.

<sup>3</sup> I beneficiari della riduzione devono presentare ogni anno all'UFCOM un'auto-dichiarazione.

<sup>4</sup> L'UFCOM controlla a campione le indicazioni fornite. Se, nonostante sollecito, l'autodichiarazione non è presentata o è incompleta, la riduzione può essere sospesa.

<sup>5</sup> I beneficiari della riduzione che non soddisfano più i requisiti richiesti devono comunicarlo all'UFCOM per scritto entro 30 giorni. Il diritto alla riduzione si estingue l'ultimo giorno del mese in cui i requisiti non sono più soddisfatti.

<sup>6</sup> Per il resto si applicano le disposizioni della legge del 5 ottobre 1990<sup>3</sup> sulle sovvenzioni.

### **Sezione 3: Francobolli speciali con e senza supplemento sul prezzo di vendita**

#### **Art. 38** Principio

La Posta può emettere francobolli speciali con o senza supplemento sul prezzo di vendita (supplemento).

#### **Art. 39** Emissione di francobolli speciali con supplemento per determinate organizzazioni

Le organizzazioni dedite a compiti d'interesse nazionale culturale, sociale o dell'assistenza ai minori possono chiedere alla Posta di emettere francobolli speciali con supplemento.

#### **Art. 40** Impiego dei contributi

<sup>1</sup> La Posta stipula con le organizzazioni di cui all'articolo 39 contratti concernenti l'impiego dei ricavi realizzati con la vendita dei francobolli speciali.

<sup>2</sup> Nei contratti va stabilito l'importo destinato all'organizzazione.

<sup>3</sup> RS 616.1

<sup>3</sup> Spetta al Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) approvare i contratti.

**Art. 41** Emissione di francobolli speciali con supplemento per manifestazioni particolari

La Posta può emettere francobolli speciali con supplemento per manifestazioni particolari, segnatamente esposizioni filateliche nazionali o internazionali.

**Art. 42** Emissione di francobolli speciali senza supplemento

<sup>1</sup> La Posta può emettere francobolli speciali senza supplemento, in particolare:

- a. nell'ambito di importanti manifestazioni nazionali o internazionali, in occasione di iniziative di enti nazionali o internazionali, nonché a favore di organizzazioni di notevole interesse pubblico;
- b. per veicolare l'apporto fornito dalla Svizzera a opere e istituzioni internazionali di carattere sociale o culturale;
- c. per commemorare personalità svizzere ed estere decedute.

<sup>2</sup> Le richieste vanno inoltrate alla Posta tempestivamente; questa prende una decisione definitiva in merito.

<sup>3</sup> I richiedenti non possono far valere pretese finanziarie.

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

**Art. 43** Offerta

<sup>1</sup> Il servizio universale comprende almeno l'offerta, destinata alle persone fisiche e giuridiche con domicilio, sede o stabile organizzazione in Svizzera, delle seguenti prestazioni erogate a livello nazionale nel settore del traffico dei pagamenti in franchi svizzeri:

- a. l'apertura e la tenuta di un conto per il traffico dei pagamenti;
- b. i trasferimenti dal proprio conto per il traffico dei pagamenti al conto di un terzo;
- c. i trasferimenti di contanti sul conto di un terzo, sempre che non sussistano obblighi di identificazione dell'ordinante a livello nazionale o internazionale;
- d. il versamento di contanti sul proprio conto per il traffico dei pagamenti;
- e. il prelievo di contanti dal proprio conto per il traffico dei pagamenti, fatta salva la disponibilità di contanti nel punto di prelievo.

<sup>2</sup> Su richiesta, PostFinance emette un giustificativo cartaceo o elettronico per le prestazioni di cui al capoverso 1 lettere b–e.

**Art. 44** Accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti

<sup>1</sup> L'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti è adeguato se il 90 per cento della popolazione residente permanente può accedere nell'arco di 30 minuti, a piedi o con i mezzi pubblici, alle prestazioni di cui all'articolo 43 capoverso 1 lettere c–e.

<sup>2</sup> Il metodo per misurare l'accesso deve essere scientificamente riconosciuto e certificato da un organo indipendente. Deve inoltre tenere conto dello stato della tecnica.

<sup>3</sup> L'UFCOM approva il metodo e gli strumenti di misurazione.

**Art. 45** Eccezioni

<sup>1</sup> PostFinance può precludere a determinati clienti la fruizione delle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti di cui all'articolo 43, se:

- a. disposizioni nazionali o internazionali nell'ambito della legislazione in materia di mercati finanziari, riciclaggio di denaro o embargo si oppongono alla fornitura della prestazione; oppure
- b. vi è il rischio di gravi danni sul piano legale e della reputazione.

<sup>2</sup> Nelle proprie condizioni generali PostFinance specifica i casi che danno luogo alla preclusione delle prestazioni.

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

**Art. 46** Principio

Il servizio universale è finanziato con i ricavi della Posta e delle società del gruppo Posta.

**Art. 47** Fissazione dei prezzi

<sup>1</sup> La Posta e le società del gruppo Posta fissano i prezzi delle proprie prestazioni in base a principi economici e tenendo conto del finanziamento del servizio universale.

<sup>2</sup> La Posta fissa i prezzi degli invii postali di cui all'articolo 29 capoverso 1 lettera a indipendentemente dalla distanza e secondo principi uniformi. La PostCom controlla periodicamente se i prezzi sono stati fissati indipendentemente dalla distanza.

<sup>3</sup> La Posta fissa i prezzi per la distribuzione dei giornali e periodici di cui all'articolo 29 capoverso 1 lettera c indipendentemente dalla distanza. L'UFCOM controlla periodicamente se i prezzi sono stati fissati indipendentemente dalla distanza.

<sup>4</sup> Per i giornali e i periodici, per i quali sussiste il diritto a una riduzione per la distribuzione secondo l'articolo 36, è concessa, per ogni esemplare, una riduzione sul prezzo fissato secondo il capoverso 3.



<sup>5</sup> La Posta calcola annualmente la riduzione per la distribuzione in base alla quantità di stampa regionale e locale ovvero di stampa associativa e delle fondazioni che, nell'anno precedente, ha avuto diritto alla riduzione. Le eventuali differenze sono compensate l'anno successivo nel calcolo delle nuove riduzioni.

<sup>6</sup> Il Consiglio federale verifica i calcoli effettuati dalla Posta secondo i capoversi 3–5 e approva i prezzi ridotti.

<sup>7</sup> Gli invii postali di cui all'articolo 29 capoverso 1 lettera a, aperti e recanti la dicitura «ecogrammi», sono trasportati gratuitamente, se:

- a. sono consegnati da ipovedenti, non vedenti o dalle organizzazioni di ipovedenti o non vedenti oppure sono loro indirizzati; e
- b. contengono documenti in Braille o registrazioni sonore non utilizzati per scopi di comunicazione commerciale.

#### **Art. 48** Divieto di sovvenzionamento trasversale

<sup>1</sup> Ai sensi dell'articolo 19 capoverso 1 LPO il sovvenzionamento trasversale è vietato, se:

- a. la cifra d'affari realizzata con una determinata prestazione non inclusa nel servizio universale non è sufficiente per coprire i costi incrementali di tale prestazione; e
- b. la cifra d'affari realizzata con una prestazione o con un intero settore aziendale facente parte del servizio riservato supera i costi unici di tale prestazione o settore.

<sup>2</sup> Il divieto di sovvenzionamento trasversale si applica alla Posta e alle società del gruppo Posta.

#### **Art. 49** Principio per il calcolo dei costi netti

<sup>1</sup> I costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale risultano dal confronto tra il risultato che la Posta e le società del gruppo Posta conseguono adempiendo a tale obbligo e il risultato che conseguirebbero senza tale obbligo.

<sup>2</sup> Per determinare i costi netti, la Posta presenta alla PostCom lo scenario senza tale obbligo. Spetta alla PostCom approvare lo scenario.

#### **Art. 50** Dettagli concernenti il calcolo dei costi netti

<sup>1</sup> La Posta calcola i costi netti come differenza tra i costi evitati e i ricavi non conseguiti nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti.

<sup>2</sup> I costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale sono determinati congiuntamente per le singole disposizioni concernenti tale obbligo.

<sup>3</sup> I costi evitati sono determinati tenendo conto di tutti i processi sottoposti all'obbligo di fornire il servizio universale.

<sup>4</sup> I ricavi non conseguiti sono determinati tenendo conto delle prestazioni erogate nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti che rappresentano almeno l'un per cento della cifra d'affari della Posta e delle società del gruppo Posta.

<sup>5</sup> I calcoli sono effettuati nel quadro di un calcolo dei costi netti a sé stante.

#### **Art. 51**           Compensazione dei costi netti

<sup>1</sup> La Posta può compensare i costi netti dell'anno precedente derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti trasferendo fondi tra i singoli settori aziendali e le società del gruppo Posta.

<sup>2</sup> La Posta definisce un'eventuale compensazione dei costi netti in modo tale da soddisfare i seguenti requisiti:

- a. i contributi secondo l'articolo 16 capoverso 7 LPO devono essere destinati a giornali e periodici per i quali sussiste il diritto a una riduzione per la distribuzione;
- b. il servizio riservato deve coprire i propri costi e può essere gravato al massimo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti;
- c. i servizi finanziari gestiti da PostFinance possono farsi carico al massimo dei costi netti derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti.

#### **Art. 52**           Contabilità

<sup>1</sup> Nell'ambito della loro contabilità finanziaria la Posta e le società del gruppo Posta stilano i conti annuali attenendosi ai principi riconosciuti per una corretta compilazione dei conti. La Posta stila il conto di gruppo conformemente a norme contabili riconosciute a livello internazionale.

<sup>2</sup> Le società del gruppo Posta designate dalla PostCom espongono nella loro contabilità d'esercizio i costi e i ricavi delle prestazioni erogate. I costi sono attribuiti secondo un modello a più livelli che ripartisce tutti i costi tra le prestazioni interessate e poggia su principi contabili oggettivamente giustificabili.

<sup>3</sup> La cifra d'affari corrisponde al reddito d'esercizio secondo la contabilità finanziaria, al netto del reddito non operativo e tenendo conto di un'eventuale compensazione dei costi netti.

<sup>4</sup> I costi corrispondono ai costi d'esercizio esposti nella contabilità finanziaria, al netto dei costi non operativi e tenendo conto degli ammortamenti figurativi e dei costi figurativi del capitale, nonché di un'eventuale compensazione dei costi netti. I costi del capitale sono calcolati con il metodo del costo medio ponderato del capitale (*Weighted Average Cost of Capital*, WACC), basandosi sulla struttura del capitale di imprese comparabili e di interessi commisurati al rischio.

<sup>5</sup> I costi netti di cui agli articoli 49 e 50 sono calcolati sulla base dei costi e dei ricavi esposti nella contabilità d'esercizio secondo i capoversi 2-4 prima della compensazione dei costi netti di cui all'articolo 51. Per verificare il rispetto del divieto di

sovvenzionamento trasversale di cui all'articolo 48 sono determinanti i costi e i ricavi dopo la compensazione dei costi netti.

## **Capitolo 6: Vigilanza**

### **Sezione 1:**

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

**Art. 53** Verifica del rispetto dei requisiti qualitativi dei servizi postali

<sup>1</sup> La Posta incarica un organo indipendente di misurare annualmente i tempi di consegna di cui all'articolo 32 e la raggiungibilità di cui all'articolo 33.

<sup>2</sup> Entro il 31 marzo di ogni anno la Posta presenta un rapporto alla PostCom.

<sup>3</sup> La PostCom verifica i risultati e pubblica l'esito della verifica.

**Art. 54** Verifica dell'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti

<sup>1</sup> La Posta incarica un organo indipendente di misurare annualmente i requisiti relativi all'accesso alle prestazioni nel settore del traffico dei pagamenti di cui all'articolo 44.

<sup>2</sup> Entro il 31 marzo di ogni anno la Posta presenta un rapporto all'UF.COM.

<sup>3</sup> L'UF.COM verifica i risultati e pubblica l'esito della verifica.

**Art. 55** Verifica del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale

<sup>1</sup> La Posta stabilisce l'elenco delle prestazioni assegnate al servizio universale e, entro il 31 gennaio di ogni anno, lo presenta alla PostCom per l'anno in corso.

<sup>2</sup> La PostCom verifica e approva l'elenco entro un mese.

<sup>3</sup> La Posta attribuisce i costi e i ricavi alle prestazioni assegnate secondo il capoverso 1 e, entro il 31 marzo di ogni anno, fornisce la prova che la differenza tra i ricavi e i costi è almeno pari alla somma delle differenze tra i ricavi e i costi derivanti dall'obbligo di fornire il servizio universale nei settori dei servizi postali e del traffico dei pagamenti. La PostCom verifica e ratifica la prova entro tre mesi.

<sup>4</sup> Nel caso specifico, la prova è considerata fornita se la Posta espone la cifra d'affari e i costi incrementali derivanti da una prestazione, nonché l'attribuzione alla prestazione interessata dei costi dei processi principali e di quelli subordinati rilevanti e se non è soddisfatto il criterio di cui all'articolo 48 capoverso 1 lettera a.

<sup>5</sup> Se la prova di cui al capoverso 4 non può essere fornita, la Posta espone i costi unici della prestazione in questione.

**Art. 56** Approvazione dei calcoli dei costi netti

<sup>1</sup> Entro il 31 marzo di ogni anno la Posta presenta alla PostCom i calcoli dei costi netti secondo gli articoli 49 e 50 e la prova del rispetto dei requisiti per la compensazione dei costi netti secondo l'articolo 51.

<sup>2</sup> Spetta alla PostCom approvare i calcoli.

**Art. 57** Verifica indipendente

La Posta incarica un'impresa di revisione sotto sorveglianza statale secondo l'articolo 7 della legge del 16 dicembre 2005<sup>4</sup> sui revisori di effettuare la verifica, destinata alla PostCom:

- a. del calcolo dei costi netti secondo gli articoli 49 e 50 e del rispetto dei requisiti relativi alla compensazione dei costi netti secondo l'articolo 51;
- b. del rispetto dei requisiti relativi alla contabilità secondo l'articolo 52;
- c. dell'attribuzione dei costi e dei ricavi, nonché della prova annuale del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale secondo l'articolo 55 capoverso 3.

**Art. 58** Prescrizioni amministrative

La PostCom può emanare prescrizioni amministrative concernenti la verifica del calcolo dei costi netti secondo gli articoli 49 e 50 e la prova del rispetto del divieto di sovvenzionamento trasversale nel caso specifico secondo l'articolo 55 capoversi 4 e 5.

**Sezione 2:****Obbligo di fornire informazioni alla PostCom e compiti della PostCom****Art. 59** Obbligo dei fornitori di fornire informazioni alla PostCom

<sup>1</sup> I fornitori presentano annualmente alla PostCom, in formato elettronico o cartaceo, la relazione di bilancio relativa all'anno precedente.

<sup>2</sup> Entro il 31 marzo di ogni anno i fornitori presentano alla PostCom i seguenti documenti in formato elettronico o cartaceo:

- a. le indicazioni relative alla cifra d'affari realizzata con i servizi postali forniti a proprio nome e al volume delle singole prestazioni postali;
- b. le indicazioni relative all'evoluzione dei posti di lavoro;
- c. la descrizione delle zone servite e il numero di uffici e agenzie postali in cui sono offerte prestazioni postali;
- d. gli elenchi delle offerte e i prezzi di listino;

<sup>4</sup> RS 221.302

- e. la prova del rispetto delle condizioni di lavoro abituali nel settore secondo l'articolo 5;
- f. la prova del rispetto dell'obbligo di informazione di cui agli articoli 11–16;
- g. le indicazioni relative ai subappaltatori.

<sup>3</sup> Se la documentazione è incompleta, la PostCom fissa un termine adeguato per completarla.

**Art. 60** Obbligo della Posta di fornire informazioni alla PostCom

Entro il 31 marzo di ogni anno la Posta presenta alla PostCom un rapporto sul rispetto dell'obbligo di fornire il servizio universale nel settore dei servizi postali. Nel rapporto deve in particolare:

- a. specificare le zone con servizio a domicilio;
- b. descrivere l'evoluzione del servizio universale nel settore dei servizi postali;
- c. indicare gli invii postali persi e i reclami relativi al servizio universale nel settore dei servizi postali;
- d. indicare il numero di case presso cui, secondo l'articolo 31 capoverso 2, non è tenuta a distribuire a domicilio gli invii postali.

**Art. 61** Analisi delle condizioni di lavoro abituali nel settore e definizione di standard minimi

<sup>1</sup> La PostCom analizza periodicamente le condizioni di lavoro abituali nel settore, in particolare sulla base dei seguenti criteri:

- a. la retribuzione, inclusi i supplementi salariali e il pagamento del salario in caso di impedimento al lavoro;
- b. l'orario di lavoro, inclusa la regolamentazione del lavoro straordinario, notturno e a turni;
- c. il diritto alle vacanze.

<sup>2</sup> La PostCom analizza le condizioni di lavoro abituali nel settore determinando i valori medi ponderati dei salari annui effettivi dei lavoratori nel settore operativo.

<sup>3</sup> La PostCom definisce standard minimi.

**Art. 62** Banca dati

<sup>1</sup> La PostCom tiene una banca dati per la registrazione e la gestione dei fornitori. Può iscrivervi, in particolare, misure, oneri e sanzioni.

<sup>2</sup> La PostCom può pubblicare un elenco dei fornitori notificati e i dati sul servizio universale nel settore dei servizi postali.

### **Sezione 3: Competenza dell'UFCOM e obbligo di fornire informazioni all'UFCOM**

#### **Art. 63**            Competenza

L'UFCOM è in particolare competente per:

- a. la vigilanza sul servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti;
- b. le richieste di riduzione per la distribuzione;
- c. i compiti riguardanti le organizzazioni e gli accordi internazionali.

#### **Art. 64**            Obbligo di fornire informazioni all'UFCOM

<sup>1</sup> Entro il 31 marzo di ogni anno la Posta presenta all'UFCOM un rapporto sul rispetto dell'obbligo di fornire il servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti. Nel rapporto deve in particolare:

- a. descrivere l'evoluzione dei posti di lavoro;
- b. descrivere l'evoluzione del servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti;
- c. indicare i reclami relativi al servizio universale nel settore del traffico dei pagamenti.

<sup>2</sup> In vista dell'approvazione da parte del Consiglio federale, la Posta presenta ogni anno all'UFCOM i calcoli e i prezzi ridotti secondo l'articolo 47 capoversi 3–5.

### **Sezione 4: Organo di conciliazione**

#### **Art. 65**            Istituzione

<sup>1</sup> La PostCom istituisce l'organo di conciliazione per una durata determinata. A tale scopo può indire una pubblica gara. Quest'ultima non soggiace agli articoli 32–39 dell'ordinanza dell'11 dicembre 1995<sup>5</sup> sugli acquisti pubblici.

<sup>2</sup> La PostCom deve approvare la nomina delle persone fisiche designate quali responsabili dell'organo di conciliazione.

<sup>3</sup> L'organo di conciliazione deve:

- a. rispettare il diritto applicabile nel settore;
- b. disporre di una strategia di finanziamento dell'attività di conciliazione;
- c. affidare la composizione delle controversie a persone che dispongano delle necessarie competenze professionali;

<sup>5</sup> RS 172.056.11

- d. garantire la trasparenza della sua attività nei confronti della PostCom e di tutta la collettività, impegnandosi in particolare a pubblicare annualmente un rapporto sul suo operato.

<sup>4</sup> La nomina avviene sotto forma di contratto di diritto amministrativo.

#### **Art. 66**           Compiti

<sup>1</sup> L'organo di conciliazione si occupa di ogni controversia di diritto civile che sorga tra un cliente e il suo fornitore.

<sup>2</sup> L'organo di conciliazione esercita il suo compito di conciliazione in modo indipendente, imparziale, trasparente ed efficace. Non può essere vincolato ad alcuna direttiva generale o particolare concernente la composizione di controversie.

#### **Art. 67**           Procedura

<sup>1</sup> L'organo di conciliazione emana un regolamento di procedura e lo sottopone alla PostCom per approvazione. La procedura di conciliazione deve essere equa e rapida per i clienti.

<sup>2</sup> Una richiesta di conciliazione può essere accolta solo se:

- a. la parte richiedente ha dapprima cercato di accordarsi con l'altra parte;
- b. è presentata nel rispetto delle condizioni previste dal regolamento di procedura dell'organo di conciliazione;
- c. non è palesemente abusiva;
- d. non è stato adito alcun tribunale o tribunale arbitrale.

<sup>3</sup> La procedura di conciliazione si svolge, su scelta del cliente, in una delle lingue ufficiali della Confederazione.

<sup>4</sup> Se le parti non giungono a un accordo su una soluzione negoziata, l'organo di conciliazione formula una proposta di conciliazione equa. Su richiesta di una parte, redige un rapporto in cui espone lo svolgimento della procedura di conciliazione.

<sup>5</sup> La procedura di conciliazione si conclude con il ritiro della richiesta, l'ottenimento di un accordo tra le parti, la proposta di conciliazione, il rigetto della richiesta oppure se l'organo di conciliazione vi pone termine secondo l'articolo 68 capoverso 2.

#### **Art. 68**           Rapporti con altre procedure

<sup>1</sup> Una richiesta di conciliazione non preclude la possibilità di adire un tribunale civile.

<sup>2</sup> L'organo di conciliazione pone termine alla procedura non appena un tribunale o un tribunale arbitrale è adito per decidere della controversia.

#### **Art. 69**           Obblighi dei fornitori

<sup>1</sup> I fornitori coinvolti in una richiesta di conciliazione sono tenuti a partecipare alla procedura di conciliazione.

<sup>2</sup> Su richiesta, i fornitori trasmettono all'organo di conciliazione i dati necessari per comporre la controversia.

#### **Art. 70** Protezione dei dati

<sup>1</sup> L'organo di conciliazione può trattare i dati personali concernenti le parti della controversia purché sia necessario all'adempimento dei compiti affidatigli. Conserva i dati in questione al massimo per cinque anni dopo la conclusione della procedura di conciliazione.

<sup>2</sup> Le persone incaricate dall'organo di conciliazione di svolgere un compito sono tenute a rispettare il segreto d'ufficio ai sensi dell'articolo 320 del Codice penale<sup>6</sup>. La PostCom può sciogliere una persona dal segreto d'ufficio in quanto sia necessario per la composizione della controversia.

<sup>3</sup> L'organo di conciliazione può pubblicare le sue proposte di conciliazione in forma anonimizzata.

<sup>4</sup> Se la PostCom istituisce un nuovo organo di conciliazione, il precedente organo deve trasmettere gratuitamente a quello nuovo i dati sui procedimenti pendenti al momento in cui cessa le sue attività di conciliazione.

#### **Art. 71** Tassa di procedura ed emolumento per l'esame del caso

<sup>1</sup> Chi adisce l'organo di conciliazione paga un emolumento per l'esame del caso.

<sup>2</sup> I fornitori versano una tassa per ogni procedura alla quale prendono parte.

<sup>3</sup> L'organo di conciliazione emette la fattura indirizzata alle parti. Può rinunciare a fatturare la tassa di procedura per le procedure di conciliazione aperte da un cliente in modo palesemente abusivo.

<sup>4</sup> Se una fattura è controversa o non viene pagata, la PostCom emana una decisione.

#### **Art. 72** Vigilanza sull'organo di conciliazione

<sup>1</sup> Spetta alla PostCom vigilare sull'organo di conciliazione.

<sup>2</sup> Se vi è il sospetto che l'organo di conciliazione non rispetti i suoi obblighi, la PostCom procede a una verifica. L'organo di conciliazione deve fornire tutte le informazioni necessarie. Se la verifica consente di stabilire che gli obblighi non sono rispettati o non lo sono più, l'organo di conciliazione assume le spese della verifica.

<sup>3</sup> Se accerta che l'organo di conciliazione non rispetta i propri obblighi, la PostCom può:

- a. esigere che l'organo di conciliazione vi ponga rimedio o prenda i provvedimenti necessari; in tal caso, l'organo di conciliazione comunica alla PostCom i provvedimenti presi;
- b. mediante decisione, limitare, sospendere o rescindere il contratto di diritto amministrativo oppure completarlo con oneri.

<sup>6</sup> RS 311.0



<sup>4</sup> Se l'organo di conciliazione cessa qualsiasi attività o fa fallimento, la PostCom rescinde il contratto.

<sup>5</sup> La PostCom può rescindere il contratto se sono cambiate le condizioni di diritto o di fatto e se ciò è necessario per tutelare interessi pubblici preponderanti.

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

**Art. 73**            Obbligo di installare una cassetta delle lettere o un impianto di cassette delle lettere, intestazione e dimensioni

<sup>1</sup> Il proprietario di un immobile deve installare, a proprie spese, una cassetta delle lettere o un impianto di cassette delle lettere con libero accesso per la distribuzione di invii postali.

<sup>2</sup> La cassetta delle lettere è munita di uno scomparto per le lettere con fessura e di uno scomparto di deposito. Le dimensioni minime sono stabilite nell'allegato 1.

<sup>3</sup> Sulle cassette delle lettere deve figurare l'intestazione completa e ben leggibile del proprietario dell'abitazione o dell'immobile oppure la ditta.

**Art. 74**            Ubicazione

<sup>1</sup> La cassetta delle lettere deve essere collocata ai confini della proprietà, nei pressi dell'accesso all'abitazione generalmente utilizzato.

<sup>2</sup> Se vi sono più cassette delle lettere per lo stesso numero civico, queste devono essere ubicate nello stesso punto. Se risultano possibili ubicazioni diverse, la scelta deve cadere su quella più vicina alla strada.

<sup>3</sup> Nel caso di abitazioni plurifamiliari e di edifici adibiti ad uso commerciale, l'impianto di cassette delle lettere può essere collocato nel perimetro di accesso alla casa, se è possibile raggiungerlo dalla strada.

<sup>4</sup> Nel caso di grossi complessi architettonici costituiti da case di villeggiatura e per il fine settimana, va installato un impianto centrale di cassette delle lettere all'accesso per i veicoli del complesso.

**Art. 75**            Eccezioni

<sup>1</sup> Sono ammesse eccezioni alle disposizioni relative all'ubicazione di cui all'articolo 74 se l'attuazione di tali disposizioni:

- a. comporta disagi eccessivi al proprietario dell'abitazione o dell'immobile a causa del suo stato di salute;
- b. pregiudica l'estetica di edifici che l'autorità ha designato come degni di protezione.

<sup>2</sup> Le eccezioni di cui al capoverso 1 devono essere convenute in un accordo scritto con il proprietario dell'immobile. I fornitori che non sono parti contraenti e effettuano la distribuzione a domicilio nella stessa zona devono essere preventivamente consultati.

**Art. 76** Competenza in caso di controversie

La competenza decisionale in materia di controversie di cui agli articoli 73–75 spetta alla PostCom.

## Capitolo 8: Emolumenti e tasse di vigilanza

**Art. 77** Tasse amministrative

<sup>1</sup> La PostCom riscuote tasse amministrative per la propria attività, in particolare per:

- a. la registrazione della notifica dei fornitori e la verifica delle prove necessarie a tal fine;
- b. le prestazioni e le decisioni relative all'accesso agli impianti di caselle postali, allo scambio di dati e alla vigilanza sulla fornitura del servizio universale nel settore dei servizi postali;
- c. le attività che rientrano nel suo ambito di vigilanza secondo l'articolo 24 LPO e che possono essere attribuite a un determinato fornitore;
- d. le sanzioni amministrative secondo l'articolo 25 LPO.

<sup>2</sup> Le tasse di cui al capoverso 1 devono essere rimosse a copertura dei costi e in funzione dell'onere causato.

<sup>3</sup> La PostCom emana un regolamento sugli emolumenti che deve essere approvato dal DATEC. Nel regolamento disciplina anche la tassa di procedura e l'emolumento per l'esame del caso di cui all'articolo 71.

<sup>4</sup> Per il resto si applicano le disposizioni dell'ordinanza generale dell'8 settembre 2004<sup>7</sup> sugli emolumenti.

**Art. 78** Tasse di vigilanza

<sup>1</sup> Per coprire i costi di vigilanza generali non coperti dalle entrate provenienti dagli emolumenti, la PostCom riscuote ogni anno da ciascun fornitore una tassa per la sua attività di vigilanza.

<sup>2</sup> La tassa di vigilanza è calcolata in funzione delle indicazioni che tutti i fornitori di cui all'articolo 3 capoverso 1 presentano ogni anno alla PostCom secondo l'articolo 59 capoverso 2 lettera a.

<sup>7</sup> RS 172.041.1

**Art. 79** Inizio e fine dell'assoggettamento

<sup>1</sup> L'assoggettamento inizia dal momento in cui decorre l'obbligo di notifica e termina con la cessazione dell'attività.

<sup>2</sup> Se l'obbligo di pagare la tassa di vigilanza non inizia o termina con l'anno contabile, la tassa di vigilanza è dovuta *pro rata temporis*.

**Art. 80** Fatturazione, esigibilità, differimento e prescrizione

<sup>1</sup> La PostCom emette fatture per riscuotere la tassa di vigilanza.

<sup>2</sup> Se i fornitori contestano la fattura loro indirizzata, la PostCom emana una decisione.

<sup>3</sup> L'esigibilità, il differimento e la prescrizione sono retti dalle disposizioni dell'ordinanza generale dell'8 settembre 2004<sup>8</sup> sugli emolumenti.

**Capitolo 9: Relazioni internazionali****Art. 81**

<sup>1</sup> Il DATEC può concludere accordi internazionali, dal contenuto tecnico e amministrativo, che rientrano nel campo d'applicazione della presente ordinanza.

<sup>2</sup> L'UFCOM prepara le decisioni del Consiglio federale concernenti la conclusione di accordi internazionali.

<sup>3</sup> L'UFCOM, la PostCom e la Posta rappresentano la Svizzera nelle organizzazioni internazionali. L'UFCOM coordina la rappresentanza.

**Capitolo 10: Disposizioni finali****Art. 82** Abrogazione e modifica del diritto vigente

L'abrogazione e la modifica del diritto vigente sono disciplinate nell'allegato 2.

**Art. 83** Disposizioni transitorie

<sup>1</sup> Le disposizioni della presente ordinanza si applicano alla Posta Svizzera ai sensi della legge del 30 aprile 1997<sup>9</sup> sull'organizzazione delle poste fino alla trasformazione nella nuova forma giuridica ai sensi dell'articolo 13 capoverso 2 LOP.

<sup>2</sup> I fornitori di cui agli articoli 3 capoverso 1 e 8 capoverso 1 della presente ordinanza devono notificarsi presso la PostCom entro due mesi dall'entrata in vigore

<sup>8</sup> RS 172.041.1

<sup>9</sup> [RU 1997 2465, 2000 2355 all. n. 22, 2001 707 art. 31 n. 3, 2003 3385, 2007 4703. RU 2012 5043 all. n. I]

dell'ordinanza. Questa disposizione si applica anche ai fornitori che dispongono di una concessione oppure che sono notificati secondo il diritto anteriore.

<sup>3</sup> Le richieste di annullamento delle concessioni rilasciate in virtù dell'articolo 5 della legge del 30 aprile 1997<sup>10</sup> sulle poste devono essere presentate al DATEC entro sei mesi dall'entrata in vigore della presente ordinanza. Le richieste sono trattate gratuitamente.

<sup>4</sup> Per il 2012, le richieste per la concessione di una riduzione per la distribuzione di giornali e periodici secondo l'articolo 36 sono trattate sulla base del diritto anteriore e dei prezzi allora vigenti.

<sup>5</sup> Per il 2012, la Posta deve presentare l'esposizione dei costi del servizio universale secondo le esigenze legali nonché il rapporto di cui agli articoli 60 e 64 conformemente al diritto anteriore.

<sup>6</sup> Entro 15 mesi dall'entrata in vigore della presente ordinanza, la PostCom istituisce un organo di conciliazione o affida tale incarico a terzi.

#### **Art. 84**            Entrata in vigore

La presente ordinanza entra in vigore il 1° ottobre 2012.

<sup>10</sup> [RU 1997 2452, 2003 4297]

*Allegato 1*  
(art. 73 cpv. 2)

## Dimensioni minime delle cassette delle lettere

Lo scomparto per le lettere e quello di deposito devono avere le seguenti dimensioni minime:

Dimensioni in cm

	Scomparto per le lettere				Scomparto di deposito			
	altezza	larghezza	profondità	fessura	altezza	larghezza	profondità	fessura
orizzontale	10	25	35,5	25 × 2,5	15	25	35,5	15 × 25
trasversale	10	35,5	25	35,5 × 2,5	15	35,5	25	15 × 35,5
verticale	35,5	25	10*	25 × 2,5	35,5	25	15	35,5 × 25

\* In caso di scomparti per le lettere e di deposito combinati di tipo verticale, 8 cm

*Allegato 2*  
(art. 82)

## **Abrogazione e modifica del diritto vigente**

### **I**

Le seguenti ordinanze sono abrogate:

1. l'ordinanza del 26 novembre 2003<sup>11</sup> sulle poste,
2. l'ordinanza del DATEC del 18 marzo 1998<sup>12</sup> concernente l'ordinanza sulle poste.

### **II**

Le ordinanze qui appresso sono modificate come segue:

...<sup>13</sup>

<sup>11</sup> [RU **2003** 4753, **2006** 3 4705 II 78, **2007** 5649, **2009** 1665, **2011** 5227 I 7.1]

<sup>12</sup> [RU **1998** 1609]

<sup>13</sup> Le modifiche possono essere consultate alla RU **2012** 5009.