

# «Mi irrita il fatto che ora ci si scagli contro la Posta»

Il presidente del Consiglio di amministrazione della Posta Urs Schwaller si augura una buona intesa con i comuni. Che dovrebbero tuttavia dimostrare perché proprio da loro bisognerebbe mantenere un ufficio postale tradizionale.



Il presidente del Consiglio di amministrazione della Posta Urs Schwaller nel suo ufficio della Wankdorfallee con «Comune svizzero».

Foto: Céline Hoppler

**Signor Schwaller, mentre la Posta chiude un ufficio postale dopo l'altro, sempre più privati si affollano attorno al mercato di pacchi. L'affare non può essere tanto poco redditizio.**

**Urs Schwaller:** Quello dei pacchi è un mercato libero, aperto a tutti gli offerenti. Grazie al monopolio che ancora detiene per le lettere fino a 50 grammi, la Posta ha modo di procurarsi parte dei mezzi necessari per erogare capillarmente con le proprie forze il servizio universale. Tuttavia, la realtà è che oggi, per gli uffici postali, registriamo un deficit di 180 milioni di franchi. Le operazioni allo sportello calano annualmente dal 4 al 5%.

**La Posta dice di sé di non essere un'azienda come tutte le altre. E quindi, di non poter decidere in base a criteri meramente economici.**

**Schwaller:** E nessuno lo sostiene. Il Consiglio di amministrazione della Posta non pretende di trasformare un deficit da 180 milioni in uno zero in nero. L'obiettivo è di far sì che questo deficit non cresca. Attualmente siamo confrontati al fatto che la quantità dei pacchi e delle lettere consegnati e dei pagamenti eseguiti allo sportello è in calo. Anche in un comune a nessuno verrebbe in mente di mettersi a conseguire delle perdite. Anche un comune deve essere gestito in modo tale da pareggiare i conti e consentire il costante aggiornamento

dell'infrastruttura. E poi devono essere possibili investimenti futuri.

**Come definisce nell'ambito della discussione sulla chiusura degli uffici postali un caso di rigore, quando la Posta non decide effettivamente solo in base a criteri economici?**

**Schwaller:** La Posta gestisce delle agenzie da 12 anni. Oggi, in Svizzera, sono più di 900. Lo scorso anno abbiamo annunciato che puntiamo a 1300 agenzie. Per il Consiglio di amministrazione è quindi chiaro che in Svizzera si dovranno mantenere da 800 a 900 uffici postali. Non si è mai parlato di convertire, come in Germania, tutti gli uffici postali in agenzie. Per il Consiglio di amministra-

zione non è un argomento. Siamo convinti che, con la prevista miscela di uffici postali, agenzie, servizi a domicilio e con nuovi formati, saremo in grado di erogare capillarmente, se non addirittura in eccesso, il nostro servizio universale.

### **E i criteri inerenti al caso di rigore?**

**Schwaller:** Noi orientiamo l'evoluzione della nostra rete secondo determinati criteri. Tra questi figurano i capiluogo distrettuali e cantonali, i centri di insediamento e sviluppo, come pure i flussi di pendolari. In relazione agli uffici postali abbiamo spazio di manovra: ora già discutiamo con i cantoni, e in una seconda fase con i comuni, per individuare quelli che lei chiama casi di rigore. Dall'inizio del 2017, inoltre, a ogni conversione informiamo anche la popolazione nell'ambito di serate informative. Il caso di rigore deve poter essere discusso, ma il mantenimento di un ufficio postale va motivato. Non basta dire che la si pensa diversamente dalla Posta.

### **Qual è dunque la definizione di caso di rigore? Secondo quali criteri la Posta affronta queste discussioni?**

**Schwaller:** L'aspetto decisivo è la domanda. Non ha senso mantenere un ufficio postale dove non va più nessuno e che rimane aperto solo cinque ore al giorno. Ma non solo. In una valle, ad esempio, posso benissimo immaginare che, per motivi di ordine geografico un ufficio postale sia necessario. Oppure la rete stradale attraversa una regione nella quale in determinati punti bisogna lasciare un ufficio postale affinché sia raggiungibile in tempi ragionevoli. Cosa intende esattamente con caso di rigore?

### **La domanda era cosa intendeva la Posta per caso di rigore.**

**Schwaller:** Posta così, la domanda presuppone che alla fine ci sarà un caso di rigore per il quale non è stata trovata alcuna soluzione.

### **Un caso di rigore nel senso di un ufficio postale che, dal punto di vista della**

«Il caso di rigore deve poter essere discusso, ma il mantenimento di un ufficio postale va motivato. Non basta dire che la si pensa diversamente dalla Posta.»

### **Posta, sia effettivamente candidato alla chiusura.**

**Schwaller:** Attenzione: non prevediamo alcuna chiusura senza sostituzione. Convertiamo degli uffici postali convenzionali in agenzie che, di regola, hanno orari di apertura più lunghi. Ora chiediamo ai comuni di mostrare perché proprio da loro bisogna mantenere un ufficio postale tradizionale. E con questo intendo un ufficio postale aperto tutto il giorno, non per sole cinque ore. Per me, una buona intesa con i comuni è molto importante, poiché entrambi siamo fornitori di servizi di base. E sono interessato a trovare una soluzione assieme.

### **I riscontri dei comuni sono talvolta furanti e delusi. Per molti, la sensazione è quella di essere stati messi di fronte al fatto compiuto.**

**Schwaller:** La cosa mi stupisce alquanto: sono 12 anni che convertiamo uffici postali in agenzie. Sinora, le discussioni sono state pochissime. Poi, lo scorso anno abbiamo informato in maniera trasparente sui nostri obiettivi quadriennali per il 2020, abbiamo tenuto due tornate di discussioni con i Cantoni, discutiamo in modo approfondito con i comuni. Durante i prossimi tre anni e mezzo vogliamo trovare delle soluzioni assieme a loro. Cerchiamo con maggiore intensità anche il contatto con le popolazioni interessate e, dall'autunno, intendiamo informare meglio sulle offerte delle agenzie postali. Noto in particolare che molte persone non conoscono questa offerta. E una volta ancora: c'è spazio di manovra per 900 uffici postali, questa è la volontà del Consiglio di amministrazione. Quando il sistema sarà infine at-

tuato, lo valuteremo e faremo tesoro delle nostre esperienze. Se tra quattro anni riprenderemo le discussioni, ora non lo so dire.

### **Tra un paio d'anni, quindi, potrebbero esserci anche meno di 900 uffici postali?**

**Schwaller:** Attualmente non sono in previsione altre conversioni. Ma le esigenze della clientela si modificano – talvolta molto rapidamente. Tuttavia, la Posta partecipa anche in futuro per una rete di filiali postali gestite in proprio.

### **Le parla di informazione e comunicazione. Al tempo stesso, sino a poco tempo fa le autorità comunali dovevano sottoscrivere la convenzione sulla segretezza.**

**Schwaller:** Queste non esistono più.

### **Intende dire che, con l'occhio di oggi, quell'approccio fosse infelice?**

**Schwaller:** Non intendo giudicare il passato. Piuttosto, sono interessato al futuro.

### **La Posta ha revocato la convenzione.**

**Schwaller:** Lo ha fatto, e ritengo che con questo si sia detto abbastanza. Mi irrita il fatto che proprio ora ci si scagli contro la Posta, quando informiamo in maniera aperta e trasparente e mettiamo sul tavolo le nostre cifre.

### **D'accordo. Ma quando si trattava di informare la popolazione, la Posta ha lasciato le autorità comunali sole.**

**Schwaller:** Non sta a me giudicare il passato. Quello che conta è che abbiamo preso dei provvedimenti. Il responsabile della nostra rete di uffici postali, Thomas



«Non ho mai sentito di quattro uffici comunali mantenuti dopo la fusione di quattro comuni. Perché? Perché sono cambiate anche le esigenze della popolazione comunale.»

Foto: Céline Hoppler

Baur, ha tra l'altro girato per i comuni quasi tutte le sere per settimane con la sua squadra per tenere dei colloqui con la popolazione.

**Bene. Quindi, ora la Posta fa le cose in modo diverso.**

**Schwaller:** Sì, agisce diversamente. E qui devo aggiungere qualcosa. Grazie alla mia attività conosco i comuni piuttosto bene. Sono stato prefetto, consigliere di Stato e consigliere agli Stati. Anche nei comuni, cinquant'anni fa le cose erano del tutto diverse, con sportelli e vetri opalini, timbri e casseforti e formulari. Oggi, dal comune ricevo e-mail invece di lettere, mi vien chiesto di eseguire elettronicamente i miei pagamenti. E poi, le numerose fusioni che hanno avuto e hanno luogo proprio an-

che nel mio cantone di Friburgo: non ho mai sentito di quattro uffici comunali mantenuti dopo la fusione di quattro comuni. Perché? Perché sono cambiate anche le esigenze della popolazione comunale. Quindi non si può impedire alla Posta di adeguarsi anch'essa alle mutate esigenze della clientela.

**Ad ogni modo, un terzo delle attività degli uffici postali concerne i pagamenti per contanti. In tale ambito, l'agenzia non offre alcuna sostituzione.**

**Schwaller:** Presso le agenzie è possibile fare prelievi fino a 500 franchi, mentre i versamenti possono essere eseguiti, oltre che con la Postcard, con tutte le altre carte correnti – e tra l'altro anche con il libretto giallo. E a chi intendesse continuare a pagare in contanti,

da settembre la Posta offre la possibilità di farlo a casa. Non è una novità: già oggi la Posta serve in questo modo 300 000 case o, rispettivamente, circa un milione di clienti. Il pagamento per contanti a domicilio verrà prossimamente proposto in tutte le località che dispongono unicamente di agenzie postali.

**Significa che bisogna aspettare il postino in casa.**

**Schwaller:** Chi non si trova in casa può fare i suoi pagamenti fuori casa, se lo desidera. La Posta intende offrire miglioramenti, il pagamento per contanti a casa propria ne è uno. Chi lo vorrà, potrà usufruire di questo servizio. E questo dimostra che, con i comuni, non ci limitiamo a discussioni pro forma, ma che prendiamo sul serio le richieste che ci vengono fatte. Da settembre, laddove lo spazio lo permetterà, presso le agenzie saranno pure possibili gli invii di massa per comuni, associazioni e PMI. Nei prossimi anni, il numero dei box per clienti commerciali verrà ulteriormente aumentato. Altra novità per le località con agenzie sono le macchine di incasso contante, affinché macellai, fornai, ristoratori o parrucchiere non debbano custodire denaro contante in casa. Invi di massa, servizi per PMI: la Posta dimostra nella pratica di prendere sul serio le richieste dei comuni.

**E nel caso in un comune non si trovasse nessuno disposto a gestire l'agenzia postale? La cosa spetterebbe all'amministrazione comunale?**

### Le richieste dell'Associazione dei Comuni

In occasione di due audizioni sull'evoluzione della rete degli uffici postali, l'ACS si è impegnata presso le commissioni competenti del Nazionale e degli Stati affinché i comuni vengano coinvolti alla pari. L'Associazione chiede inoltre un maggiore margine di manovra in relazione alla regola della raggiungibilità. I criteri inerenti alla raggiungibilità devono essere verificati e le particolarità regionali maggiormente considerate. Inoltre, l'ACS chiede che le soluzioni che prevedono un'agenzia presentino un'offerta di servizi completa e si finanzino al 100%, in particolare nei casi in cui le agenzie sono integrate nell'amministrazione comunale. In primavera, l'ACS ha inoltre avuto modo di presentare i suoi punti di vista al dipartimento competente (DATEC) e due volte nei confronti della direzione strategica e operativa della Posta. Nel corso delle ultime settimane si sono pure attivate diverse organizzazioni comunali dei cantoni. L'ACS intende intensificare ulteriormente il coordinamento del suo impegno in tale ambito nella tarda estate.

**Schwaller:** C'è anche il servizio di consegna a domicilio che, come detto, funziona benissimo da anni presso 300 000 case. Se qua o là si inserisse poi l'amministrazione comunale, lo apprezzerei senz'altro. Ma spesso, neppure le amministrazioni comunali sono aperte tutto il giorno. Ed è chiaro che l'impegno non deve quello, per fare un esempio, di un negozio di alimentari. Le cose vanno analizzate per bene. In linea generale, tuttavia, quello dell'agenzia sembra essere un modello interessante, poiché il numero delle offerte concernenti l'apertura di un'agenzia postale supera di gran lunga la domanda della Posta.

**Un'amministrazione comunale ci informa che le prestazioni della Posta non coprono in alcun modo l'impegno: percepiscono 2000 franchi mentre l'attività postale li occupa per il 50-60%.**

**Schwaller:** Lei parla del comune di Leubringen, che ho visitato assieme a Thomas Baur, il responsabile della rete postale. Ne ho preso nota, e a fine anno esamineremo a fondo le cifre della frequenza della clientela, delle lettere e dei pacchi e, se sarà necessario, apportiamo delle correzioni.

**Al tempo stesso, il cliente deve essere soddisfatto. Con quali criteri qualitativi la Posta garantisce che presso un'agenzia avrà lo stesso servizio?**

**Schwaller:** Il segreto postale si applica anche alle agenzie. Io non capisco perché si debba ritenere che i responsabili di un'agenzia non siano qualificati. Vengono formati dalla Posta. Anche in occasione di visite da me compiute, ho visto e sentito che il personale è competente e disponibile, e che quando qualcuno arriva in agenzia per la prima volta, si prende il tempo necessario.

**Siamo a conoscenza di un caso in cui una cliente piuttosto scocciata si è ripresa il suo pacco in agenzia dopo due giorni perché la proprietaria del negozietto lo aveva trascurato.**

**Schwaller:** Non mi posso esprimere su un caso che non conosco e del quale non ho mai neppure sentito parlare. Questa signora ha annunciato la faccenda alla Posta? In tal caso, saremmo potuti intervenire. Come cliente, io avrei senz'altro reagito.

**La Posta riceve più reclami, da quando ci sono le agenzie?**

**Schwaller:** La soddisfazione dei clienti presso le agenzie, rilevata ogni due anni su mandato della Posta, risulta regolarmente molto elevata. Anche in occasione dell'ultimo sondaggio, nel 2015,

servizio, qualità, affidabilità e discrezione delle agenzie hanno ottenuto punteggi compresi tra 79 e 83 su 100.

Con questo, la Posta supera i criteri fissati dal Consiglio federale. In relazione alle agenzie, molto apprezzati sono gli orari di apertura prolungati.

**La Posta consegue una fetta importante della sua cifra d'affari con la vendita di articoli da cartoleria e amplia le proprie attività nel settore elettronico. Quanto la Posta è ancora la Posta?**

**Schwaller:** È la migliore posta del mondo. E non siamo noi ad affermarlo, bensì l'associazione mondiale delle poste con i suoi oltre 170 membri. Abbiamo la più fitta rete di uffici postali del mondo, consegniamo lettere cinque giorni alla settimana e sei i giornali, la nostra puntualità si situa al 98%, abbiamo più di 4000 punti d'accesso in Svizzera e 15000 bucalettere gialle. Ma: il mondo è cambiato. Anch'io acquisto il mio biglietto ferroviario con l'iPad e i miei francobolli grazie all'app. E quando scrivo una lettera all'amministrazione delle contribuzioni, mi viene richiesto via mail di ese-

guire i miei pagamenti con l'e-banking, ma – per favore – non con le polizze di versamento. Questa evoluzione è inarrestabile.

**La Posta ha tuttavia un mandato concernente il servizio di base.**

**Schwaller:** Sì, e lo soddisfa di gran lunga in eccesso. Ciò nonostante, se alla Posta non sarà concesso di cambiare, si metteranno in gioco migliaia di posti di lavoro. Taluni negozi di paese riescono ancora a sopravvivere proprio grazie alle agenzie. Un'amministrazione comunale di cui non intendo fare il nome ci ha addirittura chiesto se l'ufficio postale non potesse assumere compiti del comune. Personalmente preferirei di no: la Posta non deve rappresentare una concorrenza, bensì un complemento. Siamo legittimati anche in relazione all'e-voting, poiché rimaniamo nell'attività primaria della posta: il trasporto di informazioni, siano esse fisiche o digitali.

*Intervista: Denise Lachat  
Traduzione: Waldo Morandi*

Anzeige



**Lavoriamo per il vostro futuro**  
Sulla nostra esperienza potete contarci

Comunitas  
Fondazione di previdenza  
Bernastrasse 8 · 3000 Bern 6  
Telefono 031 350 59 59  
www.comunitas.ch



COMUNITAS