

# Rapporto sul riassetto della rete degli uffici postali (2001–2005)

Novembre 2005



**Il nuovo volto della rete**

**LA POSTA** 



# Indice

<b>Introduzione</b>	<b>5</b>
<b>La rete degli uffici postali ad una svolta epocale</b>	<b>6</b>
<b>Linee direttrici e obiettivi</b>	<b>7</b>
<b>Riassetto della rete rurale</b>	<b>8</b>
Tipologia degli uffici postali	8
La Posta cerca e trova nuove soluzioni	9
Il riassetto: l'implementazione	10
La Posta si mette in discussione	11
<b>Riassetto delle reti urbane</b>	<b>12</b>
Agglomerati urbani: troppi uffici postali al posto sbagliato	12
Un riassetto su base scientifica	13
Il programma del riassetto	15
<b>Prima – Dopo – I risultati</b>	<b>16</b>
Dati chiave relativi alla rete degli uffici postali	16
Una clientela molto soddisfatta	18
<b>Uno sguardo al futuro</b>	<b>19</b>
<b>Modifiche della rete degli uffici postali nei singoli Cantoni (2001 – 2005)</b>	<b>20</b>



# Introduzione



In passato nella storia della Posta Svizzera si sono alternate spesso aperture e chiusure di vari uffici postali. Negli anni '90 si è accentuata la necessità di ridisegnare la rete degli uffici postali. Questa pressione di riforma non è un fenomeno soltanto elvetico. Negli ultimi anni la maggior parte degli Stati europei ha ridefinito in modo sostanziale l'assetto delle proprie infrastrutture postali, avviando un processo destinato a divenire un compito permanente nel programma delle grandi aziende postali.

Il 18 gennaio 2001 ha preso il via il maggiore intervento di riassetto della rete svizzera degli uffici postali, fondato su due progetti volti ad analizzare e modernizzare la rete rurale e quella delle 17 città principali della Svizzera. La Posta si è premurata di coinvolgere in questo riassetto tutti i partner del mondo politico, le autorità, le associazioni, i sindacati, le collaboratrici e i collaboratori dell'azienda.

Dopo oltre quattro anni, entrambi i progetti sono stati conclusi il 31 maggio 2005. Nel presente rapporto sono ripercorse le tappe principali della ristrutturazione e illustrati i risultati definitivi.

# La rete degli uffici postali ad una svolta epocale

La necessità di procedere ad un riassetto della rete è stata dettata da molteplici fattori.

## **Evoluzione storica**

La struttura di base della rete degli uffici postali non si era di fatto adattata all'ondata di mobilità, urbanizzazione e crescita demografica che ha interessato la popolazione nel XX secolo, riflettendo in maniera insufficiente i flussi di clientela, le abitudini d'acquisto e i modelli di insediamento.

## **Mutato comportamento della clientela**

I cambiamenti delle abitudini degli utenti si susseguono in cicli sempre più corti. Le tendenze si succedono una dopo l'altra. Nuovi modelli di tempo di lavoro, nuove strutture familiari e di mobilità comportano sollecitazioni sempre nuove nei confronti della Posta. Mentre telefono, fax, cellulare, e-mail e SMS subentrano alle lettere tradizionali, per le operazioni legate al traffico dei pagamenti si predilige sempre più frequentemente il canale elettronico. I clienti commerciali richiedono che le loro spedizioni siano ritirate direttamente o che vengano prese in considerazione altre esigenze specifiche.

## **Incremento della concorrenza**

Il programma di riduzione del monopolio stilato dalla UE è rigido e la pressione nei confronti della Svizzera per l'apertura del proprio mercato postale si fa sempre più incalzante. Recentemente il Consiglio federale ha ridotto il limite di monopolio per le lettere a 100 grammi. Un numero sempre maggiore di gruppi postali e aziende private estere, dotate di strutture flessibili minacciano la Posta Svizzera.

Le relative conseguenze: nel 2000 la rete degli uffici postali ha totalizzato un disavanzo di copertura di oltre mezzo miliardo di franchi. Tre uffici postali su quattro hanno chiuso l'anno in passivo e la metà è riuscita a coprire meno dell'80% dei propri costi. Alla luce del mandato ricevuto dal Consiglio federale secondo il quale la Posta deve operare in modo competitivo, orientato alle esigenze della clientela e mantenendo l'autonomia finanziaria, la necessità di intervenire era più che evidente.

# Linee direttrici e obiettivi



Il riassetto avviato nel mese di gennaio 2001 era impostato sul comportamento della clientela, sul miglioramento della redditività e sull'adempimento fedele del mandato giuridico che prescriveva di continuare ad erogare anche in futuro il servizio pubblico postale su tutto il territorio svizzero, garantendo la migliore qualità. Consapevole della propria responsabilità quale secondo principale datore di lavoro della Svizzera, la Posta ha strutturato il riassetto in maniera socialmente accettabile.

L'obiettivo principale dell'intervento di risanamento della rete era quello di ridurre il numero degli uffici postali rurali e cittadini che sarebbero passati nell'arco di cinque anni, dal 2000 al 2005, da 3396 a circa 2500 unità, al fine di abbassare i costi di rete scoperti di 100 milioni di franchi.

# Riassetto della rete rurale

## Tipologia degli uffici postali

Nella fase iniziale del riassetto, gli uffici postali sono stati suddivisi in tre gruppi: uffici postali piccoli (tipo P), medi (tipo PP) e grandi (tipo PPP). Nell'ambito di tale tipologia, che è stata operata sulla base di criteri quali fatturato, afflusso di clienti o numero di nuclei familiari serviti, sono stati definiti gli assortimenti di prodotti e servizi e gli orari di apertura di massima per le tre tipologie di ufficio delineate.

Mentre finora erano i fattori organizzativi interni a costituire le fondamenta della rete degli uffici postali, in seguito alla ristrutturazione sono state le richieste e il comportamento della clientela a svolgere questo ruolo. La diretta conseguenza di questo cambiamento di rotta è stata rappresentata dall'accantonamento della strategia adottata fino a quel momento che prevedeva di offrire lo stesso assortimento generale di prodotti in tutti gli uffici postali indipendentemente dall'effettiva richiesta, pur mantenendo un punto fermo: gli uffici piccoli avrebbero continuato a garantire almeno le prestazioni postali di base previste dalla Legge sulle poste (cfr. figura 1).

Complessivamente sono stati 1500 gli uffici postali ad essere iscritti nella prima categoria (tipo P), l'unica ad essere posta sul tavolo della discussione all'atto della ristrutturazione della rete rurale. La Posta ha ricercato nuove possibilità per continuare a garantire la fornitura del servizio pubblico postale da parte di questi uffici, pur vedendosi costretta in alcuni casi ad introdurre una forma d'esercizio alternativa, ovvero a sostituire l'ufficio con il servizio a domicilio, un'agenzia, filiale o un ufficio postale mobile (PostMobil). In alcuni casi si è ritenuto opportuno procedere ad una chiusura senza sostituzione.

### Servizio pubblico postale

Conformemente alla Legge sulle poste il servizio pubblico postale (servizio universale) prevede l'erogazione delle seguenti prestazioni di base:

- accettazione e impostazione di lettere e pacchi (espresso escluso)
- versamenti e pagamenti
- vendita di francobolli

Figura 1:  
il servizio pubblico postale

### Uffici postali piccoli (P)

Uffici postali piccoli e molto piccoli ubicati principalmente in regioni con scarsa densità demografica.

L'offerta di prodotti e servizi copre almeno il servizio pubblico postale.

Circa 1500 uffici postali.

Introduzione di una nuova forma d'esercizio (servizio a domicilio, agenzia, filiale, PostMobil)

### Uffici postali medi (PP)

Uffici postali tradizionali presenti nei Comuni di dimensioni medie.

Uffici postali di media grandezza con un'ampia gamma di prodotti e servizi. Costituiscono la struttura portante della rete degli uffici postali.

### Uffici postali grandi (PPP)

«Supermercati» della Posta.

Vasto assortimento di prodotti e servizi che include anche numerosi articoli di marca non postali.

Esempi: Sihlpost (Zurigo), Schanzenpost (Berna), Mont-Blanc (Ginevra), Lugano 1.

Figura 2: profilo schematico dei tre tipi di uffici postali



## La Posta cerca e trova nuove soluzioni

### Servizio a domicilio

Questo tipo di servizio ruota intorno alla figura del postino, colui che «porta» lo sportello postale sull'uscio di casa. I clienti che desiderano effettuare un'operazione postale espongono l'apposita placchetta sulla cassetta delle lettere. L'agente addetto al recapito riconosce il segnale e suona il campanello del nominativo corrispondente, per espletare il servizio richiesto; dalla vendita di francobolli, alla presa in consegna di lettere e pacchi. Anche i versamenti possono essere fatti in modo semplice e su richiesta è possibile ottenere la consegna di denaro a domicilio. Dai sondaggi effettuati tra il pubblico a qualche mese dall'introduzione del presente servizio è emerso che questo tipo di soluzione è apprezzato dalla clientela. Di regola quattro intervistati su cinque si sono definiti soddisfatti o pienamente soddisfatti dell'offerta di prestazione.

### Agenzia

Al fine di poter mantenere l'ufficio postale in paese, la Posta può avvalersi della collaborazione di partner esterni che gestiscono un'agenzia postale su incarico dell'azienda. Ciò permette soprattutto nelle località di piccole dimensioni di sfruttare delle sinergie, instaurando partnership con Comuni, società ferroviarie, enti turistici, ospedali, dettaglianti ecc. La clientela usufruisce così di orari d'apertura prolungati.

### Filiale

Le filiali sono uffici postali di piccole dimensioni, subordinate dal punto di vista amministrativo e contabile ad un ufficio postale maggiore. Grazie alla soluzione «filiale», l'ufficio postale rimane in loco: i clienti e le clienti continuano ad essere serviti nello stabile postale abituale, però con orari di apertura ridotti. Inoltre l'ufficio postale continua ad offrire generalmente una gamma più ampia di prodotti e servizi rispetto a quelli previsti dalla Legge sulle poste.

### Ufficio postale mobile (PostMobil)

Già nella fase iniziale della ristrutturazione in sette Comuni del Canton Grigioni (Val Calanca) e della Svizzera nord-occidentale (Burg nella Leimental, BL; Mariastein, SO) è stato introdotto il PostMobil, che serve le località due volte al giorno in base agli orari stabiliti. L'unica differenza tra l'ufficio postale mobile e quello tradizionale consiste nel fatto che le operazioni postali sono effettuate all'interno di un veicolo, il cosiddetto PostMobil. Le esperienze pratiche hanno confermato la bontà di questa soluzione e la popolazione direttamente interessata si è dichiarata soddisfatta del servizio offerto.

### Il riassetto: l'implementazione

Il riassetto si è svolto secondo un processo Statoardizzato nell'ambito del quale sono stati definiti ad esempio i criteri decisionali per stabilire quale tipo di forma d'esercizio alternativa (agenzia, filiale, ufficio postale mobile, servizio a domicilio) dovesse essere adottata per ogni ufficio postale P. Le singole soluzioni sono state vagliate attentamente interpellando, in una serie di colloqui, i diretti interessati, le autorità e i sindacati. Questo tipo di approccio fondato sulla collaborazione si è rivelato generalmente costruttivo e ha denotato un forte impegno e una comprensione reciproca. Tuttavia in alcuni casi la Posta non è riuscita a instaurare un clima di dialogo disteso e a gestire le richieste dei Comuni e delle autorità con la giusta sensibilità.

Il futuro dei singoli uffici postali P è stato discusso da una commissione consultiva costituita da rappresentanti del Management Posta e dei sindacati, incaricata di garantire che il riassetto della rete degli uffici postali venisse implementato sulla base di principi unitari su tutto il territorio elvetico. Ha pertanto esaminato tutti i dossier degli uffici postali sulla base dei seguenti parametri:

Criteri decisionali interni	Criteri decisionali esterni
<ul style="list-style-type: none"><li>- Volume d'affari dell'ufficio postale</li><li>- Affluenza clienti</li><li>- Stato / infrastruttura dell'ufficio postale</li><li>- Investimenti necessari</li><li>- Sviluppo del servizio di recapito</li><li>- Risorse umane</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contesto del mercato, necessità e comportamento dei clienti</li><li>- Sviluppo demografico, numero di nuclei familiari</li><li>- Rete di uffici postali circostante</li><li>- Potenziali partner di agenzie</li><li>- Topografia, geografia, turismo</li><li>- Rete dei collegamenti</li></ul>

Figura 3: criteri d'analisi dei dossier degli uffici postali

Su consiglio della commissione la scelta definitiva è stata presa dal membro competente della direzione del gruppo Posta, il responsabile dell'unità «Rete postale e vendita».



### La Posta si mette in discussione

Soprattutto nelle regioni rurali la ristrutturazione ha sollevato tra la popolazione e il mondo politico un dibattito di ampio respiro, talvolta dai toni accesi, in merito all'erogazione del servizio pubblico. La Posta ha reagito prontamente a questa situazione intensificando la comunicazione e informando periodicamente non solo il proprio personale, ma anche i cittadini, i politici nazionali, i Cantoni, i Comuni, le associazioni di interesse e i media sul riassetto in atto. Parallelamente agli oltre 4000 colloqui svolti con rappresentanti dei Cantoni e dei Comuni, sono stati organizzati incontri informativi e campagne di volantinaggio destinate alla popolazione interessata. Da questi contatti sono fiorite in molti casi idee interessanti. I volantini e i comunicati stampa inviati a testate locali e nazionali sono stati nell'ordine delle migliaia.

Tuttavia, come già ribadito in precedenza, non tutti i dialoghi hanno avuto un esito ottimale. In alcuni casi infatti la Posta non ha dimostrato la necessaria sensibilità nei confronti delle richieste degli interessati. Una lezione da cui l'azienda ha tratto preziosi insegnamenti per le modifiche future della rete.

# Riassetto delle reti urbane

## Agglomerati urbani: troppi uffici postali al posto sbagliato

Alla fine del XX secolo il 70% della popolazione in Svizzera era localizzata negli agglomerati urbani, mentre solo trent'anni prima le stesse aree ospitavano circa il 30% della popolazione. Nel corso degli anni sono stati creati nuovi nodi stradali, supermercati e quartieri commerciali. Altri centri minori hanno perso d'importanza. La rete degli uffici postali non è riuscita a stare al passo con questa radicale trasformazione della struttura demografica, degli insediamenti nelle città e negli agglomerati, rimanendo invece ancorata ai modelli organizzativi ormai anacronistici del XIX e XX secolo.

L'analisi delle reti degli uffici postali di 17 città (Basilea, Bellinzona, Berna, Bienne, La Chaux-de-Fonds, Coira, Friburgo, Ginevra, Losanna, Lugano, Lucerna, Neuchâtel, Sciaffusa, San Gallo, Thun, Winterthur e Zurigo) ha evidenziato una densità troppo elevata di uffici postali in queste città (ad esempio ben 46 uffici postali nella sola città di Zurigo prima della ristrutturazione) e in molti casi la scelta di un'ubicazione inadeguata. In vari quartieri l'ufficio postale era localizzato nel raggio di poche centinaia di metri dalle abitazioni. Per una popolazione cittadina mobile, l'ufficio postale ubicato nel quartiere abitativo è destinato a svolgere un ruolo sempre meno rilevante rispetto a quello ubicato in punti nevralgici del flusso dei pendolari e della vita cittadina. Era necessario quindi che la Posta si avvicinasse ai suoi clienti e non viceversa.



Figura 4: le 17 città svizzere sotto la lente



## Un riassetto su base scientifica

Per individuare le esigenze della clientela e avvalendosi della collaborazione di un partner privato, la Posta è partita inizialmente dall'analisi delle reti urbane delle otto maggiori città svizzere (Basilea, Berna, Ginevra, Losanna, Lugano, Lucerna, San Gallo e Zurigo) per poi estendere l'indagine, basata sullo stesso metodo, ad altre città quali Bellinzona, Bienne, Coira, La Chaux-de-Fonds, Friburgo, Neuchâtel, Sciaffusa, Thun e Winterthur.

### Sondaggio

Nell'estate del 2000, in 52 uffici postali delle otto principali città svizzere, è stato intervistato un campione rappresentativo di circa 8000 clienti al fine di ottenere delle informazioni precise in merito alle loro modalità di spostamento ed esigenze personali. Dal sondaggio è emerso quanto segue:

- circa la metà dei clienti si reca all'ufficio postale a piedi;
- nel 71% dei casi la distanza percorsa è inferiore a 500 metri;
- lungo la tratta percorsa per raggiungere il posto di lavoro da parte dei clienti sono ubicati in media da tre a quattro uffici postali.

In conclusione il sondaggio ha dimostrato che la clientela sempre più mobile attribuisce maggiore importanza al tempo utilizzato per sbrigare le operazioni postali rispetto alla distanza percorsa per raggiungere l'ufficio postale.

### La rete urbana ideale

Le singole reti urbane sono state esaminate dapprima in base a dati statistici a loro volta suddivisi in nove criteri. In seguito è stata elaborata la relativa rappresentazione cartografica (cfr. figura 5). Nella fase successiva i risultati sono stati approfonditi nel corso di un'analisi multicriteriale. La sintesi così ottenuta ha permesso di identificare i punti di forza dell'ubicazione degli uffici postali esistenti e di tracciare una rete ideale per ogni città.











Tema	Carta	Criterio	Tema	Carta	Criterio
<b>Abitanti</b>		Vicinanza al luogo di residenza	<b>Parcheggi</b>		Vicinanza a parcheggi e autosili
<b>Posti di lavoro</b>		Vicinanza al posto di lavoro	<b>Infrastrutture</b>		Vicinanza ad importanti infrastrutture pubbliche e private
<b>Attrattiva</b>		Vicinanza a luoghi di interesse, impianti sportivi ecc.	<b>Tipo di quartiere</b>		Genere di quartiere (zona residenziale, industriale ecc.)
<b>Acquisti</b>		Vicinanza a centri commerciali o aree con alta concentrazione di negozi ecc.	<b>Visibilità</b>		L'ufficio postale è ben visibile alla clientela?
<b>Trasporti pubblici</b>		Collegamenti con i mezzi di trasporto pubblici	<b>Risultato</b>		

Figura 5: esempio d'analisi multicriteriale per la città di Berna



## Il programma del riassetto

Sulla base di queste reti ideali la Posta ha elaborato, in collaborazione di rappresentanti delle autorità cittadine e delle associazioni di quartiere, delle reti concretamente realizzabili nelle singole realtà urbane verificando l'effettiva fattibilità delle proposte avanzate (chiusura, mantenimento di un ufficio postale esistente, apertura di un nuovo ufficio) sotto il profilo politico, sociale ed economico. In base ai dossier redatti dalla Posta, il membro competente della direzione del gruppo ha infine deciso. Adottando lo stesso approccio scelto per la rete rurale, la Posta ha puntato su un dialogo aperto con la popolazione, le autorità, le associazioni di quartiere, i sindacati e gli altri gruppi d'interesse.

In alcune città si è poi reso necessario procedere ad un ulteriore aggiustamento delle neonate reti di uffici postali. La rapida evoluzione del mercato o il mutamento delle esigenze della clientela possono richiedere la rettifica di decisioni già approvate. La Posta considera il riassetto un compito permanente al quale è sempre pronta a tener fede.

# Prima – Dopo – I risultati

## Dati chiave relativi alla rete degli uffici postali

Nella seguente tabella sono riportati i dati numerici del riassetto delle reti rurali e urbane relative all'intero territorio elvetico. Le indicazioni dettagliate suddivise per Cantoni sono contenute nelle pagine 20–26.

<b>Svizzera</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	3396	1767
Filiali	–	657
Agenzie	–	126
Uffici postali mobili <sup>1</sup>	7	7
Servizi a domicilio	–	968
Casi speciali <sup>2</sup>	244	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	122
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>3647</b>	<b>3525</b>

**Tabella 1: dati relativi alla rete degli uffici postali nella fase precedente e successiva alla ristrutturazione su tutto il territorio svizzero**

<sup>1</sup> Per l'apertura di un ufficio postale mobile sono richieste condizioni quadro estremamente specifiche (ad es. in termini di geografia, topografia e numero Comuni). Pertanto questa variante non ha avuto un seguito ulteriore.

<sup>2</sup> Rientrano in questa categoria: gli uffici di accettazione speciali (ad es. sportelli ferroviari), uffici postali self-service (ad es. sportelli caselle); uffici postali speciali (ad es. Salone dell'Auto Ginevra Palexpo).

La tabella 1 e la figura 7 evidenziano chiaramente che, sia prima che dopo, l'accesso ai servizi postali continua ad essere garantito a livello capillare su tutto il territorio elvetico conformemente a quanto prescritto dalla Legge sulle poste. Il tempo medio impiegato attualmente da oltre il 90 % della popolazione per raggiungere l'ufficio postale più vicino a piedi o con i mezzi pubblici non supera i 20 minuti. Attraverso i suoi numerosi uffici postali, ciascuno dei quali serve 2878 abitanti (rispetto ai 2208 del 2000), la rete svizzera si riafferma come una delle più fitte del mondo.

Come dimostrato dal rapporto di giugno 2005 di PostReg, l'autorità di regolazione della Confederazione responsabile per le questioni della Posta, anche in seguito al riassetto della rete, il servizio erogato dalla Posta Svizzera si conferma ai vertici della classifica mondiale e la Svizzera continua a beneficiare di un approvvigionamento postale di base capillare, di vasta portata e di alta qualità.

Il riassetto ha permesso di ridurre i costi di rete scoperti di oltre 100 milioni di franchi.



Stato 2001



Stato 2005

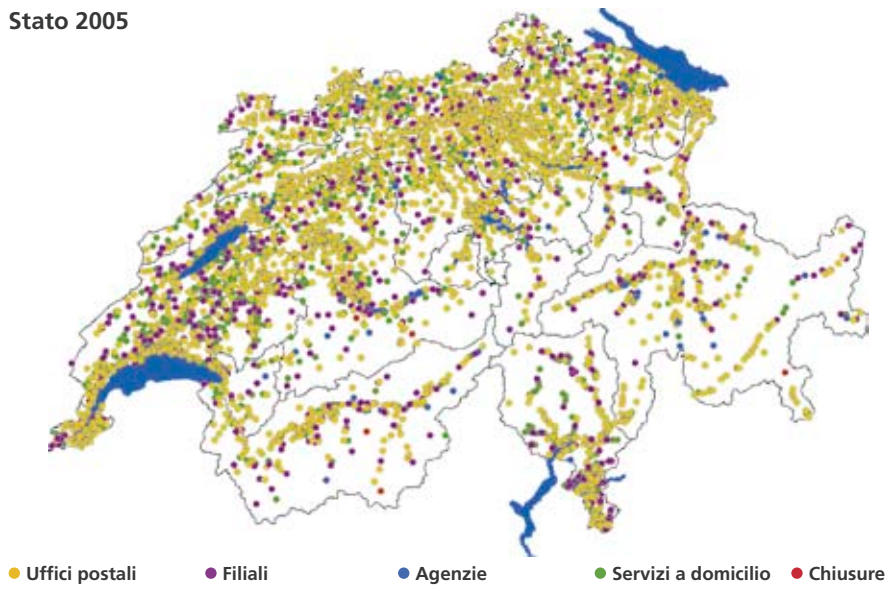


Figure 6 e 7: la rete degli uffici postali prima (2001) e dopo (2005) la ristrutturazione

## Una clientela molto soddisfatta

Da un sondaggio indipendente e rappresentativo eseguito all'inizio del 2002, è emerso che la soddisfazione dei clienti privati nei confronti di agenzie, filiali, servizio a domicilio e uffici postali mobili si attesta a livelli oltre la media; dati confermati dall'indagine successiva effettuata nell'autunno 2003.

In questo secondo sondaggio ci si è chiesti se la soddisfazione nei confronti del servizio postale, dimostrata dalla popolazione residente in Comuni nei quali sono presenti servizio a domicilio, filiali o agenzie fosse pari, inferiore o superiore a quella espressa dai cittadini che dispongono di un ufficio postale tradizionale.

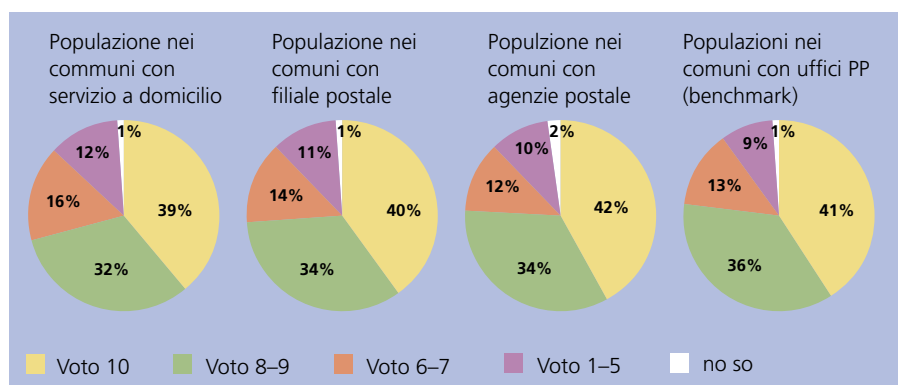


Figura 8: risultati del sondaggio indipendente sul servizio postale (autunno 2003)

Gli esiti del sondaggio hanno dimostrato chiaramente che la soddisfazione della popolazione è indipendente dalla modalità d'erogazione del servizio. La Posta prende conoscenza con soddisfazione che l'indice di gradimento è generalmente elevato.

Dal secondo sondaggio in cui è stata rilevata anche la soddisfazione delle piccole e medie imprese (PMI) è emerso che il parere dei clienti commerciali è un po' meno positivo rispetto a quello dei privati ed in generale più critico. Tuttavia se confrontati con altri analoghi sondaggi, i valori espressi dalle PMI risultano essere superiori alla media.

Le critiche più frequenti sono state registrate sul fronte degli orari di apertura, ritenuti in parte inadeguati dall'utenza che richiede orari prolungati, più precisamente nella fascia serale. Con orecchio sempre attento alle esigenze della clientela, la Posta si refugge, attraverso lo sviluppo successivo della rete degli uffici postali, di far sì che gli utenti possano usufruire degli uffici postali nel modo più pratico possibile.

# Uno sguardo al futuro



Adesso grazie ad una rete di ben 2500 uffici postali la Posta Svizzera è presente su tutto il territorio elvetico. Una presenza indiscutibile. Ciononostante l'azienda s'impegna costantemente a sviluppare la rete postale attuale. Nel periodo compreso tra il 2000 e il 2005 la percentuale di lettere e pacchi impostati presso gli sportelli postali è diminuita rispettivamente del 31 e del 34 % e i versamenti effettuati hanno registrato un calo dell'8 %. Le conseguenti perdite in termini d'introiti hanno praticamente azzerato i risparmi ottenuti negli ultimi anni e hanno evidenziato la necessità d'azione.

La Posta svizzera vuole, e deve, migliorare ulteriormente la soddisfazione dei clienti e la redditività della sua rete. Ha pertanto lanciato il progetto «Ymago».

Attualmente si testano quattro possibilità:

- **agenzie:** l'idea di base di questo modello è l'ufficio postale nel negozio di paese gestito secondo il principio del self-service. Partner esterni quali, ad es. dettaglianti, grossisti, organizzazioni turistiche o ferrovie offrono una gamma di prodotti il più possibile semplice e in linea con le esigenze della clientela;
- **imprenditori postali:** imprenditori autonomi che accanto ai servizi postali si creano una seconda colonna portante professionale. Possono offrire altri servizi o vendere altri prodotti nel «proprio» ufficio postale – per conto proprio e a proprio rischio e pericolo;
- **uffici postali principali e succursali:** le succursali si concentrano sulle transazioni con la clientela e delegano, per contro, le questioni amministrative agli uffici principali;
- **apparecchi automatici:** negli uffici postali che registrano un indice di affluenza elevato verranno installati, ad integrazione dei normali sportelli, degli apparecchi automatici dove i clienti potranno consegnare pacchi e lettere ed effettuare le operazioni del traffico dei pagamenti.

I progetti pilota devono fornire delucidazioni in merito al consenso da parte della clientela e all'idoneità quotidiana. Non appena i risultati saranno disponibili la Posta definirà le mosse future, presumibilmente verso la fine del 2006.

All'insegna del motto «le soluzioni nel dialogo», la Posta mira a sviluppare il dialogo aperto con la popolazione, i Comuni, i Cantoni, le associazioni, i sindacati e i collaboratori. Attraverso questo dialogo diretto l'azienda soddisfa un'esigenza espressa da più parti nell'ambito del riassetto della rete. La commissione «uffici postali» istituita nel 2004 dal Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) sostiene questo dialogo.

# Modifiche della rete degli uffici postali nei singoli Cantoni (2001 – 2005)



Argovia	Stato 2001	Stato 2005
Uffici postali tradizionali	236	140
Filiali	–	37
Agenzie	–	12
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	53
Casi speciali <sup>3</sup>	15	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	9
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>251</b>	<b>242</b>



Appenzello Interno	Stato 2001	Stato 2005
Uffici postali tradizionali	6	4
Filiali	–	1
Agenzie	–	–
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	1
Casi speciali <sup>3</sup>	–	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	–
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>6</b>	<b>6</b>



Appenzello Esterno	Stato 2001	Stato 2005
Uffici postali tradizionali	29	18
Filiali	–	5
Agenzie	–	–
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	4
Casi speciali <sup>3</sup>	–	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	2
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>29</b>	<b>27</b>



Basilea Campagna	Stato 2001	Stato 2005
Uffici postali tradizionali	90	48
Filiali	–	14
Agenzie	–	3
Uffici postali mobili <sup>4</sup>	1	1
Servizi a domicilio	–	25
Casi speciali <sup>3</sup>	3	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	3
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>94</b>	<b>91</b>

<b>Basilea Città</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	29	24
Filiali	–	–
Agenzie	–	–
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	–
Casi speciali <sup>3</sup>	–	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	5
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>29</b>	<b>24<sup>5</sup></b>



<b>Berna</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	470	230
Filiali	–	90
Agenzie	–	12
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	152
Casi speciali <sup>3</sup>	40	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	26
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>510</b>	<b>484</b>



<b>Friburgo</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	187	69
Filiali	–	51
Agenzie	–	2
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	70
Casi speciali <sup>3</sup>	7	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	2
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>194</b>	<b>192</b>



<b>Ginevra</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	82	60
Filiali	–	14
Agenzie	–	1
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	7
Casi speciali <sup>3</sup>	3	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	3
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>85</b>	<b>82</b>





<b>Glarona</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	27	13
Filiali	–	5
Agenzie	–	2
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	7
Casi speciali <sup>3</sup>	–	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	–
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>27</b>	<b>27</b>



<b>Grigioni</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	262	85
Filiali	–	59
Agenzie	–	37
Uffici postali mobili <sup>4</sup>	5	5
Servizi a domicilio	–	90
Casi speciali <sup>3</sup>	16	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	7
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>283</b>	<b>276</b>



<b>Giura</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	79	27
Filiali	–	24
Agenzie	–	–
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	31
Casi speciali <sup>3</sup>	3	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	–
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>82</b>	<b>82</b>



<b>Lucerna</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	133	73
Filiali	–	28
Agenzie	–	6
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	31
Casi speciali <sup>3</sup>	11	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	6
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>144</b>	<b>138</b>

Neuchâtel	Stato 2001	Stato 2005
Uffici postali tradizionali	86	41
Filiali	–	19
Agenzie	–	–
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	26
Casi speciali <sup>3</sup>	4	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	4
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>90</b>	<b>86</b>



Nidvaldo	Stato 2001	Stato 2005
Uffici postali tradizionali	14	9
Filiali	–	1
Agenzie	–	–
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	4
Casi speciali <sup>3</sup>	–	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	–
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>14</b>	<b>14</b>



Obvaldo	Stato 2001	Stato 2005
Uffici postali tradizionali	16	9
Filiali	–	2
Agenzie	–	1
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	5
Casi speciali <sup>3</sup>	1	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	–
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

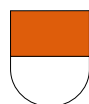


Sciaffusa	Stato 2001	Stato 2005
Uffici postali tradizionali	40	18
Filiali	–	11
Agenzie	–	–
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	12
Casi speciali <sup>3</sup>	1	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	–
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>41</b>	<b>41</b>





<b>Svitto</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	48	32
Filiali	–	8
Agenzie	–	2
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	6
Casi speciali <sup>3</sup>	1	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	1
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>49</b>	<b>48</b>



<b>Soletta</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	113	70
Filiali	–	17
Agenzie	–	4
Uffici postali mobili <sup>4</sup>	1	1
Servizi a domicilio	–	26
Casi speciali <sup>3</sup>	6	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	2
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>120</b>	<b>118</b>



<b>San Gallo</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	185	112
Filiali	–	33
Agenzie	–	2
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	39
Casi speciali <sup>3</sup>	7	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	6
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>192</b>	<b>186</b>



<b>Turgovia</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	123	61
Filiali	–	28
Agenzie	–	4
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	36
Casi speciali <sup>3</sup>	9	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	3
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>132</b>	<b>129</b>

<b>Ticino</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	251	120
Filiali	–	61
Agenzie	–	6
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	116
Casi speciali <sup>3</sup>	57	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	5
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>308</b>	<b>303</b>



<b>Uri</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	27	12
Filiali	–	8
Agenzie	–	1
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	6
Casi speciali <sup>3</sup>	–	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	–
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>27</b>	<b>27</b>

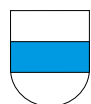


<b>Vaud</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	358	160
Filiali	–	76
Agenzie	–	6
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	124
Casi speciali <sup>3</sup>	19	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	11
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>377</b>	<b>366</b>



<b>Vallese</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	196	100
Filiali	–	43
Agenzie	–	15
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	58
Casi speciali <sup>3</sup>	30	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	10
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>226</b>	<b>216</b>





<b>Zugo</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	20	14
Filiali	–	5
Agenzie	–	–
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	3
Casi speciali <sup>3</sup>	2	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	–
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>22</b>	<b>22</b>



<b>Zurigo</b>	<b>Stato 2001</b>	<b>Stato 2005</b>
Uffici postali tradizionali	289	218
Filiali	–	17
Agenzie	–	10
Uffici postali mobili	–	–
Servizi a domicilio	–	36
Casi speciali <sup>3</sup>	9	–
– Chiusure senza sostituzioni	–	17
<b>Tot. punti d'accesso clientela</b>	<b>298</b>	<b>281</b>

<sup>3</sup> Uffici d'accettazione particolari (ad es. sportelli ferroviari); uffici postali self-service (ad es. sportelli caselle); uffici postali speciali (ad es. Salone dell'auto di Ginevra Palexpo)

<sup>4</sup> Per l'apertura di un ufficio postale mobile sono richieste condizioni quadro estremamente specifiche (ad es. in termini di geografia, topografia e numero Comuni). Pertanto questa variante non ha avuto un seguito ulteriore.

<sup>5</sup> In base alle speciali circostanze, tale cifra non comprende le agenzie di Basilea Breite e di Basilea Bäumlhof e gli uffici postali interni di Basilea 32 Roche e Basilea 33 Novartis Campus.

## **Colophon**

### **Editore**

La Posta Svizzera  
Rete postale e vendita  
Viktoriastrasse 21  
Casella postale  
3030 Berna  
[www.posta.ch](http://www.posta.ch)

### **Redazione e produzione**

Testo: Daniel Roulier  
Grafica/foto: Simon Betschart

### **Stampa**

Merkur Druck AG, 4901 Langenthal

Tiratura tedesco	4500
Tiratura francese	1500
Tiratura italiano	500

La Posta Svizzera  
Rete postale e vendita  
Comunicazione  
Viktoriastrasse 21  
Casella postale  
3030 Berna

[www.posta.ch](http://www.posta.ch)

