

# Analisi IAP



## per lo sviluppo della rete degli uffici postali

### Fatturati in calo allo sportello postale

I servizi postali tradizionali devono affrontare la crescente concorrenza delle alternative elettroniche quali SMS, e-mail e internet banking. Numerosi uffici postali registrano un calo costante del fatturato nelle operazioni allo sportello, causato dal minor numero di lettere e pacchi impostati dai clienti, come pure dai minori versamenti effettuati. Questa diminuzione delle quantità di lettere e pacchi impostati negli uffici postali è causata, oltre che dal fenomeno della sostituzione con mezzi elettronici, anche dal fatto che i clienti commerciali si rivolgono sempre più spesso ai canali alternativi (ad es. la presa in consegna).

### Nuove soluzioni anziché i tradizionali uffici postali

Spesso si sostiene che sia la Posta stessa, creando delle alternative, ad essere responsabile del minor fatturato negli uffici postali. In realtà non è la Posta che determina il comportamento dei consumatori, ma viceversa. Grazie ad un vasto processo di modernizzazione, la Posta Svizzera tiene conto delle mutate esigenze della clientela e delle nuove tecnologie anche nella rete degli uffici postali. Attualmente la Posta propone nuove soluzioni quali la presa in consegna, il servizio a domicilio, le agenzie («l'ufficio postale nel negozio di paese») ed eroga i propri servizi anche attraverso internet.

### Tutti i servizi disponibili alla Posta

Allo sportello la Posta offre i propri servizi relativi ai tre mercati lettere, pacchi e servizi finanziari (soprattutto traffico dei pagamenti). Parallelamente, con la vendita di altri prodotti (telecomunicazioni, cartoleria, ecc.) viene generato un ulteriore margine di copertura, migliorando così la redditività degli uffici postali. In questo modo la Posta propone alla clientela un'ampia offerta, rispettando nel contempo le esigenze di natura politica. In che misura la rete degli uffici postali tiene conto delle esigenze del cliente, si può capire dal confronto con le reti delle filiali delle banche o con l'organizzazione degli offerenti privati di servizi pacchi.

### Una rete capillare

Da alcuni studi internazionali emerge come in molti paesi le reti degli uffici postali gestiti dagli offerenti del servizio di base si distinguono dalle altre reti. Infatti gli offerenti del servizio postale di base sono presenti capillarmente anche al di fuori degli agglomerati e in generale le loro reti sono più fitte rispetto ad esempio a quelle dei dettaglianti o delle banche, anche in Svizzera. Nel 2007 la Posta gestiva 2312 uffici postali e offriva i servizi del traffico dei pagamenti; nel 2001 erano 3396. Se confrontata con la rete degli istituti finanziari privati, la rete postale attuale rimane comunque fitta: la rete alternativa più corposa (filiali della Raiffeisenbank) comprende 1162 filiali; quella delle banche cantonali solo 727 filiali. Per quanto riguarda il traffico dei pagamenti, in base alle stime di PostFinance la rete degli uffici postali garantisce un'erogazione estremamente capillare che soddisfa pienamente le esigenze economico-aziendali. Lo sviluppo della rete degli uffici postali non ha comportato nessuna riduzione dei servizi erogati e questo viene confermato anche dai risultati del sondaggio riguardante la soddisfazione della clientela, rimasta invariata.

### Finora nessuna rete postale privata

Recentemente gli offerenti privati di servizi pacchi si rivolgono sempre più alle PMI e ai clienti privati, creando reti di accettazione alternative, in particolare collaborando con il commercio al dettaglio. Anche in Germania i clienti possono impostare o ritirare i pacchi nelle panetterie, presso i rivenditori di giornali, le stazioni di servizio o le lavanderie. La peculiarità degli offerenti privati è che non aprono delle filiali: in effetti non sono necessarie per erogare questo tipo di servizio.

### La quantità di lettere non dipende dalla rete degli uffici postali

Sul mercato delle lettere svizzero non esiste ancora un offerente privato di riferimento che disponga di una rete di filiali. Tuttavia una valutazione statistica inerente il volume degli invii e riguardante il periodo 1980 - 2006, mostra che la trasformazione della rete degli uffici postali non ha avuto finora alcun influsso sul volume delle lettere, nonostante il numero degli uffici postali gestiti direttamente dalla Posta sia diminuito negli ultimi anni.

Il volume delle lettere viene invece influenzato dalle seguenti grandezze:

- quanto migliore la situazione economica (rilevata in base al prodotto interno lordo), tanto maggiore sarà il volume delle lettere. Ciò vale in particolare per gli invii pubblicitari indirizzati e non indirizzati;
- quanto maggiore il prezzo, tanto minore sarà la richiesta di lettere;
- maggiore la diffusione di internet e minore il numero di lettere spedite. Un tipico esempio riguarda gli estratti conto elettronici delle banche, già ampiamente diffusi.

### Potenziale di sviluppo

Complessivamente emerge che l'attuale rete degli uffici postali rimane molto fitta e quindi è in grado di offrire i servizi proposti (lettere, pacchi, traffico dei pagamenti), mentre la sua struttura non è adeguata per soddisfare le esigenze della clientela. Un ulteriore sviluppo, attraverso la creazione di nuove agenzie e il rafforzamento del servizio a domicilio, viene rallentato dalle specifiche disposizioni regolatorie. L'introduzione di nuove forme potrebbe invece accrescere ulteriormente la redditività della Posta, garantendo nel contempo al cliente la possibilità di usufruire degli abituali servizi nelle vicinanze, in orari comodi e con l'usuale, eccellente qualità.

### Sviluppo della rete degli uffici postali

In generale esistono diverse possibilità di sviluppo della rete degli uffici postali: i servizi postali potrebbero essere offerti allo sportello insieme a quelli finanziari oppure "nel negozio di paese" insieme ai generi alimentari o ad altri prodotti che non necessitano di consulenza. I due modelli hanno in comune il fatto che i prodotti logistici della Posta non vengono offerti in modo isolato in apposite filiali, ma in combinazione con altri prodotti. In Svizzera, dove l'estensione della rete degli uffici postali è soggetta a una severa regolamentazione, è meglio puntare sull'ampliamento dell'offerta di servizi finanziari. La concessione della licenza bancaria sfavorirebbe questo sviluppo.

## I risultati principali

- Finora lo sviluppo della rete degli uffici postali non ha avuto alcun influsso sul volume delle lettere.
- Se confrontata con altre reti di riferimento del mercato postale e con la rete di filiali delle banche, la rete svizzera degli uffici postali è tuttora molto fitta e vicina al cliente.
- Nuove forme alternative al tradizionale ufficio postale, soddisfano perfettamente le esigenze della clientela, grazie ad orari di apertura più comodi e ad un assortimento bilanciato. Tuttavia le opportunità di sviluppo della rete degli uffici postali sono state e sono tuttora fortemente influenzate e limitate da fattori politici.

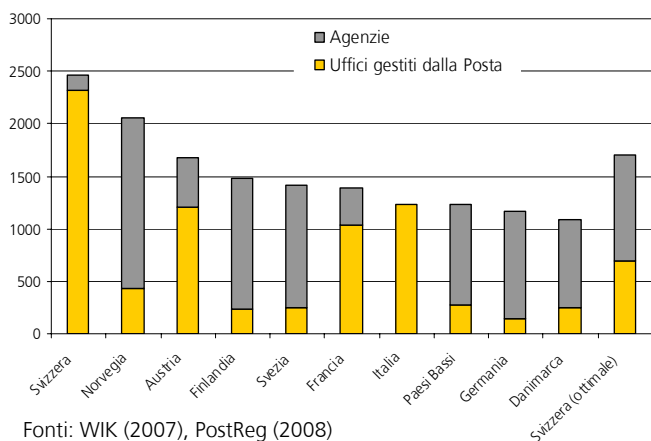
### La Posta attiva a livello internazionale

Questa analisi IAP riassume i risultati di uno studio recentemente redatto da alcuni collaboratori di GS e PV, che verrà pubblicato in una raccolta dedicata alla riforma postale:

Martin Buser, Christian Jaag e Urs Trinkner (2008):  
"Economics of Post Office Networks:  
Strategic Issues and the Impact on Mail Demand".

Alcuni rappresentanti della Posta partecipano regolarmente a conferenze internazionali, presentando ad un pubblico specializzato le loro riflessioni circa lo sviluppo della Posta.

Rete degli uffici postali in rapporto all'estero



Fonti: WIK (2007), PostReg (2008)

Editrice:  
La Posta Svizzera  
Segretariato generale  
Relazioni internazionali e affari regolatori  
Viktoriastrasse 21  
3030 Berna

iap@post.ch

**N° 2/2008**  
Redazione:  
Silvia Böhlen, GS3/IAP  
Tel 058 338 95 17  
Fax 058 667 62 11  
silvia.boehlen@post.ch