



27.02.2008

Scheda informativa

Il nuovo ordinamento del mercato postale

1. Quali regole si applicano agli operatori del mercato postale?

I fornitori di servizi postali possono di norma iniziare la propria attività in qualsiasi momento, purché provvedano in seguito a farsi registrare presso l'autorità di regolazione. A tal fine essi devono presentare la documentazione richiesta. Se constatata che, per qualsiasi motivo, la notifica non è stata effettuata correttamente, l'autorità di regolazione può intervenire.

I fornitori di servizi operanti sul mercato postale sono in particolare tenuti a:

- avere una sede o una succursale in Svizzera;
- garantire le condizioni di lavoro abituali nel settore;
- rispettare le disposizioni sulla protezione dei dati;
- informare adeguatamente i consumatori sui servizi offerti, così come sui loro diritti e obblighi;
- adempiere agli obblighi d'informazione nei confronti dell'autorità di regolazione;
- adire l'organo di conciliazione in caso di controversie.

Nel caso d'infrazioni alla legge sulle poste, l'autorità di regolazione può decretare misure attinenti al diritto in materia di vigilanza.

2. Quali compiti assumerà la futura Commissione delle poste (PostCom)?

La liberalizzazione del mercato delle infrastrutture presuppone un'autorità di regolazione indipendente che provveda ad assicurare una concorrenza leale e a garantire il servizio universale. La nuova legge sulle poste contiene la base legale necessaria all'istituzione di una simile autorità, analogamente a quelle già create nei settori delle telecomunicazioni e dell'elettricità (ComCom ed ElCom). La Commissione delle poste (PostCom), che subentrerà all'attuale PostReg, assumerà in particolare i seguenti compiti:

- la vigilanza sui fornitori di servizi postali relativamente all'obbligo di notifica e di rispetto del diritto vigente;
- il rilascio della concessione per il servizio universale e il controllo della qualità di quest'ultimo;
- la riscossione della tassa per il finanziamento del servizio universale, sempre che essa sia necessaria, e la gestione del suo ricavato;
- il disciplinamento dell'accesso agli impianti di caselle postali e alle banche dati di indirizzi in casi di controversia;
- l'istituzione dell'organo di conciliazione;
- il monitoraggio dell'evoluzione del mercato postale e la rilevazione dei relativi dati (statistica dei servizi postali).

I costi della Commissione saranno coperti mediante le tasse amministrative riscosse dalla medesima. PostCom sarà composta da 5-7 membri nominati dal Consiglio federale e disporrà parimenti di un segretariato.

3. Diritti dei consumatori

Il proliferare delle offerte e delle tariffe nel settore dei servizi postali complica la scelta, per i consumatori, e incrementa il rischio di abusi. La nuova legge sulle poste obbliga i fornitori di servizi postali sia a

garantire la necessaria trasparenza in fatto di offerte e prezzi, sia ad informare adeguatamente la clientela. Ad esempio, gli operatori postali dovranno contrassegnare i loro invii, di modo che i destinatari possano identificare la ditta che ha recapitato l'invio. Inoltre, essi dovranno informare i clienti circa i loro diritti e obblighi nel settore della protezione dei dati e dei consumatori. In caso di controversie fra consumatori e fornitori di servizi postali, è possibile adire un organo di conciliazione. Questa soluzione permette di risolvere le controversie in via extragiudiziale, in modo proporzionato e in tempi rapidi. Per il procedimento davanti all'organo di conciliazione è riscosso un emolumento per l'esame del caso che è a carico dei fornitori di servizi postali. Le parti non sono vincolate alla decisione dell'organo di conciliazione.