

analisi avenir

Servizio postale: Rilevanza anziché nostalgia

Come modernizzare con successo il servizio pubblico

I servizi postali svolgono un ruolo minore nella vita quotidiana rispetto al passato. Tuttavia, essi rimangono rilevanti per la coesione sociale in Svizzera. Una nuova analisi di Avenir Suisse mostra come potrebbe essere un servizio postale pubblico che funzioni anche a lungo termine e sia finanziariamente sostenibile.

Il servizio postale danese smetterà di consegnare le lettere alla fine dell'anno e in Norvegia probabilmente presto il postino verrà solo una volta alla settimana. In Svizzera, invece, il servizio postale quotidiano fa ancora parte dell'identità nazionale. Ma anche in questo Paese i cambiamenti non possono più essere ignorati: se nel 2000 si ricevevano 400 lettere all'anno a persona, si prevede che questa cifra scenderà solo a 100 entro il 2030.

Per illustrare questo aspetto, è utile immaginare un utente tipico di oggi. Comunica con i suoi amici tramite app per smartphone ed e-mail. Riceve ancora lettere da parte di inserzionisti o autorità, motivo per cui raramente vale la pena di guardare ogni giorno nella cassetta delle lettere. Legge il giornale online mentre va al lavoro. Sulla via del ritorno, ritira un pacco da una stazione di consegna e ritiro pacchi. Paga le bollette comodamente tramite codice QR, senza bisogno di recarsi in filiale.

Linee guida per una riforma

Questo cambiamento nel comportamento degli utenti deve riflettersi nelle specifiche del servizio pubblico. Nella nuova analisi «Rilevanza anziché nostalgia», Christoph Eisenring mostra come potrebbe essere un servizio pubblico contemporaneo nel 2030 e oltre. La sua analisi chiarisce dove lo Stato è ancora necessario nel settore postale e dove il mercato o la tecnologia offrono alternative più valide. Per le singole aree questo significa:

- **Lettera postale:** Se riceviamo solo due lettere a settimana, un servizio di consegna giornaliero sembra eccessivo. La «Posta B» dovrebbe essere sufficiente come servizio base a partire dal 2030. In questo modo il postino continuerebbe a passare almeno due volte a settimana. La «Posta A» sarebbe quindi un prodotto premium al di fuori del servizio base.

- **Servizi di spedizione pacchi:** Nel commercio elettronico è stato stabilito uno standard elevato, come la consegna il giorno successivo e i prezzi standardizzati in tutto il Paese. Laddove il servizio postale ha una notevole concorrenza con una copertura nazionale, il mercato dei pacchi dovrebbe essere aperto alla concorrenza; a partire dal 2030 non saranno più necessarie regolamentazioni governative.
- **Operazioni di pagamento:** Oggi tutte le banche offrono servizi di pagamento analogici ed elettronici. È importante che tutti i gruppi di persone in Svizzera abbiano accesso a un conto base e a un mezzo di pagamento digitale. Se così non fosse, il governo federale dovrebbe indire una gara d'appalto per questo servizio, in modo da rendere i costi trasparenti.
- **Uffici postali:** In dieci anni, gli uffici postali hanno causato perdite per 1,1 miliardi di franchi. Ciò non deve accadere. Agenzie, servizi di consegna a domicilio e stazioni di consegna e ritiro pacchi possono assumere il ruolo di punti di accesso. I regolamenti sulle ubicazioni dei servizi nelle città e per regione di pianificazione territoriale non sono più aggiornati.
- **Consegna giornali:** Nel 21° secolo l'offerta di informazioni non dipende più dalla consegna di giornali stampati. In questo campo la modernizzazione dei media è in ritardo. Se si intende mantenere politicamente l'obbligo di consegna giornaliera, l'incarico dovrebbe essere oggetto di una gara d'appalto e venire remunerato in modo trasparente.

Riforma analogica anziché riflessi digitali

L'obiettivo di queste misure è chiaro: il servizio postale pubblico deve rimanere rilevante e finanziariamente sostenibile anche in futuro, e oltre il 2030. Sarebbe invece un errore voler integrare il servizio postale analogico di base con un servizio digitale. Il mercato svolge un ruolo nell'offerta digitale e l'infrastruttura di base a livello nazionale è già garantita dal servizio di telecomunicazione di base.

Invece di precipitarsi a capofitto nel mondo digitale, la politica dovrebbe riformare in modo coerente il servizio di base analogico. Il servizio postale pubblico collega spazi e persone in Svizzera. In futuro potrà ancora svolgere questo ruolo. Né la fuga nel digitale, né la nostalgia saranno d'aiuto in questo senso. Dobbiamo piuttosto avere il coraggio di modernizzare il mondo analogico.

analisi avenir: «Servizio postale: Rilevanza anziché nostalgia», Christoph Eisenring, 16 pagine, disponibile (in tedesco e francese) online da lunedì 28 luglio 2025, ore 05.00, su avenir-suisse.ch

Ulteriori informazioni: Christoph Eisenring (+41 44 445 90 02, christoph.eisenring@avenir-suisse.ch)