

**Organo svizzero di riscossione
per il canone radiotelevisivo**

A tutti gli uffici comunali e cantonali
del controllo abitanti

Fehraltorf, 11.11.2019

Supplemento ai feedback delle sollecitazioni dei clienti dell'organo di riscossione SERAFE AG agli uffici di controllo degli abitanti di Comuni e Cantoni

Egredi Signore e Signori,

La SERAFE AG, per adempiere al suo mandato di organo di riscossione del canone radiotelevisivo, si serve anche dei dati del vostro ufficio di controllo degli abitanti. Tali dati ci vengono inviati mensilmente, entro i primi tre giorni lavorativi del mese di consegna, tramite la piattaforma sedex della Confederazione dal vostro Cantone. Questo invio regolare di dati si basa su una direttiva dello standard eCH-0201 dell'Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM, in base alla quale la SERAFE AG viene fornita di una banca dati completa almeno una volta all'anno.

La qualità di questi dati costituisce la base per la buona riuscita del nostro mandato. Durante il periodo di preparazione del mandato della SERAFE AG, della durata di un anno e mezzo, è stata prestata particolare attenzione al coordinamento della trasmissione mensile dei dati, secondo gli standard e le scadenze richieste, e alla comunicazione tra l'organo di riscossione e i responsabili della trasmissione dei dati.

Cogliamo l'occasione per ringraziare voi e i collaboratori del vostro ufficio di controllo degli abitanti per la buona collaborazione. Grazie!

È molto importante per noi che i collaboratori dei singoli uffici di controllo siano informati sul processo di trasmissione mensile dei dati all'organo di riscossione e sui feedback delle sollecitazioni dei clienti ai Comuni. Come avrete appreso dalla lettera allegata dell'Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM, nell'ottobre 2019 la SERAFE AG ha iniziato ad inviare le richieste di correzione dei cittadini agli appositi registri di controllo degli abitanti. Queste sollecitazioni riguardo a dati potenzialmente errati sono limitate agli argomenti che rientrano nella vostra area di responsabilità, in modo che, se necessario, possiate aggiornare i dati.

La SERAFE AG per legge non è autorizzata ad apportare alcuna modifica ai dati inoltrati dal registro di controllo degli abitanti.

I dati corretti dagli uffici di controllo degli abitanti vengono inviati nella maggior parte dei casi automaticamente all'organo di riscossione con la trasmissione mensile successiva. La SERAFE AG non richiede ulteriori notifiche o conferme di correzioni da parte degli uffici di controllo degli abitanti.

Oltre alle informazioni sulla facciata del modulo, insieme alle sette modalità di feedback, l'organo di riscossione - ove disponibili - ha arricchito il documento sul retro con ulteriori informazioni utili per voi. La SERAFE AG non dispone di ulteriori informazioni sulle singole risposte rispetto a quelle già fornite nel modulo.

Dall'inizio del nuovo sistema di riscossione del canone radiotelevisivo, molti registri di controllo degli abitanti sono stati coinvolti nella bonifica dei dati sulle economie domestiche, in particolare delle combinazioni EGID/EWID.

Presupponiamo che molti dei feedback dei clienti che abbiamo ricevuto da parte dei registri di controllo degli abitanti si siano già regolarizzati e cerchiamo, nell'ambito delle nostre possibilità, di farvi pervenire solo feedback controllati manualmente.

Vi chiediamo tuttavia di avere comprensione nel caso in cui riceviate da parte nostra feedback che sono stati già corretti nei vostri registri. Purtroppo, nel quadro del sistema previsto, ciò può essere evitato solo se tramite il Cantone riceviamo mensilmente dati completi.

Perché la SERAFE AG non è sempre in grado di riconoscere le correzioni già avvenute?

L'organo di riscossione dipende dalla trasmissione completa di tutti i dati mutati nei vostri registri. È fondamentale che i dati mensili trasmessi dai Comuni e dai Cantoni alla SERAFE AG contengano tutti i dati corretti, poiché altrimenti, ad esempio, traslochi, affluenza o trasferimenti in parte non si rifletteranno nei dati forniti. Solo quando viene consegnata una serie completa di dati, il centro di riscossione può essere sicuro che tutte le combinazioni EGID/EWID aggiornate siano effettivamente incluse nelle fatture correnti o nell'invio del sollecito. Spontaneamente, la maggioranza dei Cantoni, in accordo con Serafe, ha accettato di fornire mensilmente all'organo di riscossione una serie completa di dati, poiché molto spesso, a seconda dei Cantoni, non tutte le modifiche vengono trasmesse con i rapporti mensili.

In caso di errata trasmissione dei dati, vi è il rischio latente che questi siano già stati correttamente registrati nei Comuni, ma che l'organo di riscossione fornisca lo stesso, con molto lavoro in più, i feedback agli uffici di controllo. I cittadini, naturalmente, non capiscono, per non parlare di chi riceverà ancora fatture errate nonostante il feedback all'UCA.

La SERAFE AG fornisce a tutti gli uffici di controllo questa lettera informativa al fine di garantire la corretta immissione degli indirizzi nella propria banca dati. Questo per garantire che in futuro la SERAFE AG invii i moduli di feedback al posto giusto.

Inoltre, desideriamo far presente che le parti coinvolte nell'elaborazione di questo processo di feedback hanno deciso in data 06.06.2019 che la SERAFE AG può ragionevolmente indirizzare i residenti direttamente agli uffici di controllo per questioni riguardanti l'economia domestica, i dati personali e/o l'indirizzo.

Come già menzionato nella lettera dell'UFCOM, vi preghiamo di porre eventuali domande, in relazione alla procedura dei feedback, direttamente alla SERAFE AG, per e-mail (feedback@serafe.ch) o tramite il numero di telefono (058 201 31 63), predisposto appositamente per gli uffici di controllo.

Vi ringraziamo anticipatamente per la buona e costruttiva collaborazione che ci auguriamo di mantenere anche in futuro.

Cordiali saluti

SERAFE AG

Daniel Schweizer
Chief Executive Officer

Erich Heynen
Chief Communications Officer