



**Verband Schweizerischer Einwohnerdienste (VSED)**  
**Association suisse des services des habitants (ASSH)**  
**Associazione svizzera dei servizi agli abitanti (ASSA)**  
**Associaziun svizra dals servetschs als abitants (ASSA)**

Zurigo, 17 gennaio 2019

## **Comunicato stampa concernente l'invio delle fatture da parte di Serafe AG**

Da inizio gennaio 2019 Serafe AG, la nuova agenzia responsabile della riscossione dei canoni radiotelevisivi, ha iniziato ad inviare le fatture. In queste fatture si precisa che, in caso di errori, i cittadini devono contattare direttamente l'ufficio controllo abitanti del Comune di residenza. Questo porta inevitabilmente a numerose richieste indirizzate ai servizi comunali.

Nel corso di una riunione, avvenuta il 16 gennaio 2019, il comitato ASSA ha incontrato i rappresentanti dell'UFCOM e di Serafe AG. L'ASSA ha manifestato il suo malcontento, anche dovuta al fatto di non essere stata interpellata nel processo, ed ha evidenziato i seguenti problemi:

L'identificativo federale delle abitazione (EWID), introdotto a fini statistici dalla Confederazione, in modo da assegnare un'abitazione ad ogni singolo cittadino, non è adatto per lavori di fatturazione. L'ASSA ha segnalato questa problematica all'UFCOM nel novembre del 2015, in occasione dell'incontro avuto in merito alla revisione parziale della legge sulle telecomunicazioni (LTC).

Il registro degli abitanti è dinamico, viene aggiornato ed attualizzato quotidianamente e, per questo motivo, l'Ufficio Federale di Statistica ha fissato una soglia di tolleranza per incongruenze pari al 2 per cento. Questa tolleranza è dovuta a notifiche d'arrivo, di partenza o di cambio indirizzo da parte degli interessati, così come dalle amministrazioni o dai proprietari di immobili, spesso effettuate non in modo tempestivo e cronologico; questo porta inevitabilmente a sovrapposizioni tra nuovi o precedenti inquilini. Inoltre non è sempre possibile aggiornare in tempi brevi il registro degli edifici e degli appartamenti.

In caso di errori, Serafe AG, invita gli interessati a rivolgersi direttamente all'Ufficio controllo abitanti del proprio Comune di residenza. Sulla base di una prima analisi l'ASSA afferma che, nella maggior parte dei casi, i dati nei registri degli abitanti sono esatti e non è necessaria alcuna modifica. Parecchie richieste sono inoltre prettamente di carattere amministrativo (ad esempio informazioni sul termine di pagamento, rateizzazione, esonero del pagamento, ecc.).

Serafe AG non ha utilizzato dati recenti per l'invio delle fatture (per la spedizione di gennaio 2019 ha utilizzato i dati di novembre 2018) e questo porta a numerose e legittime reclamazioni.

Präsidium: Carmela Schürmann, Leiterin Kompetenzzentrum Bevölkerungsamt Stadt Zürich,  
Stadthausquai 17, Stadthaus, Postfach, 8022 Zürich, Tel. 044/ 412 32 09 / carmela.schuermann@zuerich.ch  
Sekretariat: Walter Allemann, Leiter Einwohnerdienste, Rathaus, Alb. Zwyssigstr. 76, 5430 Wettingen  
Tel. 056/ 437 77 41 / walter.allemann@wettingen.ch

Diverse soluzioni sono state discusse con i rappresentanti dell'UFCOM e Serafe AG. Il Comitato ASSA esige le seguenti ed immediate modifiche:

- Serafe AG deve essere il primo punto di contatto per problemi legati alle fatture;
- Lo smistamento delle reclamazioni deve venir effettuato da Serafe AG e questo per evitare ulteriori disagi alla popolazione;
- Non devono essere trasmessi solleciti fino a quando gli attuali problemi non vengono risolti.
- La procedura per la preparazione dei dati deve essere analizzata in dettaglio e devono essere apportati i dovuti correttivi. L'ASSA, così come gli altri enti, devono essere coinvolti nel processo.

Gli uffici controllo abitanti, in caso di errori nei propri registri, effettueranno sicuramente le modifiche del caso. Questo, spesso, richiederà approfonditi chiarimenti. L'ASSA sottolinea espressamente che i registri degli abitanti, in tutta la Svizzera, contengono dati di eccellente qualità.

Contatti:

Tedesco: Carmela Schürmann, tel. 044 412 32 09, [carmela.schuermann@zuerich.ch](mailto:carmela.schuermann@zuerich.ch)  
(venerdì 18 gennaio 2019, ore 14.00-17.00)

Francese: Dominique Monod, tel. 021 315 31 10, [dominique.monod@lausanne.ch](mailto:dominique.monod@lausanne.ch)  
(venerdì 18 gennaio 2019, ore 14.15-17.30)

Italiano: Massimo Cavalleri, tel. 078 622 32 99, [massimo.cavalleri@capriasca.ch](mailto:massimo.cavalleri@capriasca.ch)

#### **Associazione svizzera dei servizi agli Abitanti**



Carmela Schürmann  
Presidente



Walter Allemann  
Segretario