



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

FF 2021
www.dirittofederale.admin.ch
La versione elettronica firmata
è quella determinante



Introduzione del nuovo canone radiotelevisivo

Rapporto della Commissione della gestione del Consiglio degli Stati

del 13 ottobre 2020

Rapporto

1 Introduzione

In seguito all'introduzione del nuovo canone radiotelevisivo all'inizio del 2019 sono state riscontrate lacune nell'indirizzamento delle fatture dopo che diverse migliaia di economie domestiche svizzere hanno ricevuto una fattura errata. L'impresa SERAFE AG¹ (di seguito Serafe), che dall'inizio del 2019 è responsabile della riscossione del canone radiotelevisivo su mandato dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM), nonché l'UFCOM stesso, sono stati criticati da più parti.

Dopo che già nel 2017 le Commissioni della gestione delle Camere federali (CdG) si erano occupate della questione del canone radiotelevisivo, nel febbraio del 2019 la Commissione della gestione del Consiglio degli Stati (CdG-S) ha deciso di esaminare il modo in cui l'UFCOM, in qualità di autorità federale competente, aveva gestito questi incidenti. Nel presente rapporto la CdG-S espone i fatti a sua conoscenza e fornisce la sua valutazione del caso.

1.1 Lavori precedenti delle CdG

Il 10 marzo 2017, in seguito a una gara pubblica di appalto, l'UFCOM ha annunciato che il mandato di riscossione del canone radiotelevisivo per gli anni 2019-2025 era stato assegnato all'impresa zurighese Serafe². Questa decisione ha avuto grande risonanza nell'opinione pubblica, soprattutto perché Billag SA³, incaricata di riscuotere il canone dal 1998, non si era aggiudicata il mandato. La portata politica di questo appalto ha spinto le CdG, nel marzo 2017, a incaricare le rispettive Sottocommissioni DFI/DATEC⁴ di indagare sulla procedura di aggiudicazione condotta dall'UFCOM.

Tra aprile e maggio 2017 le CdG hanno presentato all'UFCOM una richiesta scritta di informazioni e hanno sentito alcuni rappresentanti dell'Ufficio. In seguito a queste indagini hanno esposto le loro conclusioni in un rapporto sintetico, presentato al Consiglio federale e pubblicato il 4 luglio 2017, in cui hanno rilevato che, sulla base delle informazioni ricevute, non avevano riscontrato indizi particolari dai quali si potesse desumere che l'aggiudicazione in esame era stata gestita male. Le CdG hanno tuttavia

¹ L'impresa Serafe AG, una filiale della società Secon AG, è l'organo svizzero di riscossione del canone radiotelevisivo. È stata fondata appositamente per la riscossione del canone radiotelevisivo poiché la nuova legge sulla radiotelevisione (Legge federale del 24 marzo 2006 sulla radiotelevisione; LRTV; RS 784.40) prevede che l'organo di riscossione non possa svolgere attività economiche diverse dalla riscossione del canone per le economie domestiche.

² Comunicato stampa dell'UFCOM del 10 marzo 2017.

³ Filiale dell'impresa Swisscom SA.

⁴ Nel 2017 la Sottocommissione DFI/DATEC della CdG-N era composta dai consiglieri nazionali Hansjörg Walter (presidente), Duri Campell, Hermann Hess, Jacques Nicolet, Valérie Piller Carrard, Louis Schelbert, Marianne Streiff-Feller, Alexander Tschäppät e Erich von Siebenthal, mentre la Sottocommissione DFI/DATEC della CdG-S era composta dai consiglieri agli Stati Claude Hêche (presidente), Joachim Eder, Peter Föhn, Werner Luginbühl e Géraldine Savary.

dichiarato che si aspettavano dall'UFCOM e dal Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) che facessero tutto il possibile per fare in modo che la ripresa del mandato da parte di Serafe avvenisse in condizioni ottimali e che le prestazioni previste fossero garantite⁵. L'indagine sulla procedura di aggiudicazione era stata quindi chiusa; tuttavia, tenuto conto del fatto che l'UFCOM aveva ancora molto lavoro da svolgere in vista della transizione dal vecchio al nuovo titolare del mandato, le CdG hanno annunciato che dopo circa un anno avrebbero riesaminato lo stato di avanzamento dei lavori⁶.

L'introduzione del nuovo sistema di riscossione del canone secondo la nuova legge federale sulla radiotelevisione (LRTV)⁷ era prevista per l'inizio del 2019. Secondo il nuovo sistema, il canone non è più legato al possesso di un apparecchio ma viene riscosso per ogni economia domestica. Quando nel luglio 2018 ha nuovamente esaminato il mandato per la riscossione del canone radiotelevisivo, la CdG-S si è concentrata sui lavori preparatori relativi all'introduzione del nuovo sistema e ha sentito alcuni rappresentanti dell'UFCOM in merito allo stato di avanzamento di tali lavori. In proposito, la Commissione ha preso atto anche di alcune constatazioni del Controllo federale delle finanze (CDF) concernenti l'attuazione della nuova formula di riscossione del canone che il CDF aveva comunicato all'UFCOM nel giugno 2018, nonché delle risposte di quest'ultimo al CDF (cfr. n. 2.1).

In occasione dell'audizione della CdG-S del luglio 2018 – e nelle risposte fornite al CDF nel giugno 2018 – l'UFCOM ha dichiarato che i preparativi in vista del cambiamento di sistema procedevano come previsto e che fino a quel momento l'impresa Serafe aveva rispettato i propri obblighi contrattuali. L'UFCOM ha aggiunto che erano state pianificate diverse misure per far fronte alle sfide poste da questo cambiamento⁸. L'allora direttore dell'UFCOM ha inoltre confermato che i dati forniti dalle autorità cantonali preposte al controllo degli abitanti per la compilazione degli indirizzi erano di buona qualità, tanto che il sistema di Serafe sarebbe stato in grado di produrre fatture senza errori già sei mesi prima del cambiamento. Ha aggiunto che la collaborazione tra i Cantoni e Serafe procedeva molto bene⁹.

Al termine dell'audizione dei rappresentanti dell'UFCOM la CdG-S si è dichiarata soddisfatta, nel complesso, dello stato di avanzamento dei lavori. Ha deciso che nel giugno 2019 avrebbe fatto nuovamente il punto della situazione e si sarebbe informata sulle prime esperienze con il nuovo organo di riscossione¹⁰.

⁵ «Mandato per la riscossione del canone radiotelevisivo per il periodo 2019–2025». Rapporto sintetico delle Commissioni della gestione delle Camere federali del 4.7.2017 (FF 2017 5313).

⁶ «Aggiudicazione del mandato per la riscossione del canone radiotelevisivo: la verifica delle CdG conferma la correttezza della procedura svolta dall'UFCOM e dal DATEC». Comunicato stampa delle CdG del 6 luglio 2017.

⁷ Legge federale del 24 marzo 2006 sulla radiotelevisione (LRTV; RS 784.40).

⁸ Si è parlato, ad esempio, dell'istituzione di un call center presso Serafe per rispondere alle domande previste e del piano di comunicazione inteso a far conoscere il nuovo organo di riscossione del canone.

⁹ Audizione dell'UFCOM del 2 luglio 2018.

¹⁰ Audizione dell'UFCOM del 2 luglio 2018.

1.2 Problemi riscontrati al momento dell'introduzione del nuovo canone radiotelevisivo

Nel gennaio 2019 sono stati riscontrati errori con l'invio delle prime fatture relative al nuovo canone radiotelevisivo: migliaia di economie domestiche svizzere hanno ricevuto una fattura errata¹¹. Su molte fatture figurava il nome di persone che vivevano nello stesso edificio ma non nello stesso appartamento. Di conseguenza, gli uffici del controllo abitanti di alcuni Comuni e di Serafe sono stati sommersi da richieste di informazioni su tali errori¹². Parte delle richieste e delle reclamazioni sono state rivolte alla persona sbagliata, con un conseguente ulteriore sovraccarico di lavoro per molti Comuni e per Serafe¹³. Nei media è stata criticata la mancanza di chiarezza in merito alla ripartizione delle competenze tra Serafe e i Comuni. A Serafe e all'UFCOM è stato inoltre rimproverato di non aver comunicato correttamente ai Cantoni e ai Comuni la data d'invio delle fatture e di essere in parte responsabili di non aver preparato i servizi di controllo degli abitanti alle numerose chiamate che ne sono seguite. Anche la responsabilità per i dati delle economie domestiche¹⁴ – considerati una possibile fonte di errore – e per la loro rettifica ha sollevato una serie di domande¹⁵.

1.3 Procedura adottata dalla CdG-S

Alla luce di quanto esposto, nel febbraio 2019 la CdG-S ha deciso di analizzare più approfonditamente le cause e le responsabilità degli errori di fatturazione, la gestione degli errori da parte dell'UFCOM e di Serafe, le loro conseguenze finanziarie e gli scambi che l'UFCOM ha intrattenuto a questo proposito con le autorità cantonali e comunali¹⁶. Ha incaricato la sua Sottocommissione DFI/DATEC¹⁷ di svolgere le indagini necessarie e di riferirle le sue conclusioni. Conformemente ai principi dell'alta vigilanza parlamentare, l'indagine in questione doveva consentire alla Commissione

¹¹ Nel maggio 2020 l'UFCOM ha comunicato alla CdG-S che in media 5 000 fatture al mese non erano corrette, con un tasso di errore inferiore a quello di gennaio 2019.

¹² Secondo l'*Aargauer Zeitung* del 15 gennaio 2019, gli errori di indirizzamento si sono verificati soprattutto nei Comuni dei Cantoni di Basilea Città, Soletta e Zurigo.

¹³ Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 26 aprile 2019.

¹⁴ Poiché la fatturazione si basa sui dati dei Cantoni e dei Comuni, Serafe ha ritenuto che la responsabilità della rettifica dei dati spettasse ai Comuni. Tuttavia, sono state emesse fatture errate anche sulla base di dati corretti relativi alle economie domestiche. A inizio 2019 Serafe ha dunque ammesso che possono essere stati commessi errori anche dall'organo di riscossione (cfr. n. 2.2).

¹⁵ «Datenchaos um TV- und Radiogebühren», *Aargauer Zeitung*, 15.1.2019, «Adresschaos bei der Billag-Nachfolgerin Serafe», *Berner Zeitung*, 15.1.2019, «So kam es zum Adress-Chaos bei der Billag-Nachfolgerin», *Basler Zeitung*, 16.1.2019.

¹⁶ «La CdG-S si è occupata dei problemi legati all'introduzione del nuovo canone radiotelevisivo». Comunicato stampa della CdG-S del 22 febbraio 2019.

¹⁷ La Sottocommissione DFI/DATEC della CdG-S è composta dai consiglieri agli Stati Marco Chiesa (presidente), Elisabeth Baume-Schneider, Matthias Michel, Othmar Reichmuth e Heidi Z'graggen. Sino a fine novembre 2019 (50^a legislatura) era composta dai consiglieri agli Stati Claude Hêche (presidente), Joachim Eder, Peter Föhn, Werner Luginbühl e Géraldine Savary.

di verificare che la procedura svolta dall'Amministrazione federale nell'ambito del cambiamento di sistema di riscossione del canone radiotelevisivo fosse adeguata¹⁸.

Tra gennaio 2019 e agosto 2020, la Sottocommissione DFI/DATEC della CdG-S ha tenuto due audizioni con alcuni rappresentanti dell'UFCOM; ha inoltre raccolto informazioni supplementari dall'UFCOM tramite diverse richieste scritte. La Sottocommissione ha deciso di riportare in un rapporto sintetico i fatti di cui è venuta a conoscenza e la sua valutazione dal punto di vista dell'alta vigilanza parlamentare. Ha presentato tale rapporto al DATEC con la richiesta di esaminare se conteneva errori formali o materiali e se vi erano interessi degni di protezione contro la pubblicazione di talune informazioni. Il rapporto è stato infine adottato dalla CdG-S e trasmesso al Consiglio federale il 13 ottobre 2020.

Il numero 2, che tratta dei fatti accertati, riunisce le informazioni scaturite dalle audizioni e dai documenti scritti consultati dalla Commissione, informazioni che sono presentate tematicamente secondo gli argomenti al centro delle indagini. Il numero 3 è dedicato alla valutazione della CdG-S, che formula due raccomandazioni dal punto di vista dell'alta vigilanza parlamentare. Infine, nel numero 4 la Commissione espone la procedura ulteriore concernente questo dossier.

2 Fatti accertati

2.1 Preparativi in vista del cambiamento di sistema

Nell'ambito delle sue indagini, la CdG-S ha esaminato come si sono svolti i preparativi per il cambiamento del sistema di riscossione del canone radiotelevisivo incentrando la sua attenzione sulla fornitura dei dati delle economie domestiche necessari alla fatturazione.

La nuova LRTV e la relativa ordinanza¹⁹ sono entrate in vigore il 1° luglio 2016. L'articolo 69 LRTV prevede che il canone radiotelevisivo sia riscosso per economia domestica e che la composizione di quest'ultima sia determinata in base al registro cantonale o comunale degli abitanti²⁰. Quando, il 10 marzo 2017, ha annunciato che Serafe era stata designata quale futuro organo di riscossione del canone, l'UFCOM aveva già annunciato i primi lavori preparatori in vista della transizione dal vecchio al nuovo sistema di riscossione. Il mandato di Serafe è entrato in vigore nel luglio 2017. I primi lavori hanno riguardato la creazione dell'infrastruttura e del sistema informatico richiesto oltre che la necessaria preparazione, entro la fine del 2018, della collaborazione con le autorità competenti²¹. Si è deciso che il cambiamento di sistema sarebbe avvenuto il 1° gennaio 2019²².

¹⁸ Art. 52 cpv. 2 della legge federale del 13 dicembre 2002 sull'Assemblea federale (Legge sul Parlamento; LParl; RS **171.10**).

¹⁹ Ordinanza del 9 marzo 2007 sulla radiotelevisione (ORTV; RS **784.401**).

²⁰ Art. 69 LRTV

²¹ «In futuro i canoni radiotelevisivi saranno riscossi da Serafe AG». Comunicato stampa dell'UFCOM del 10 marzo 2017.

²² Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 26 aprile 2019.

All'UFKOM i preparativi sono iniziati ancora prima che la LRTV venisse discussa in Parlamento. In collaborazione con l'Ufficio federale di statistica (UST), l'Ufficio ha definito quale fosse il modo migliore per stabilire la composizione delle economie domestiche. Non poteva avvalersi di alcuna banca dati esistente poiché non vi era una statistica sulla composizione delle economie domestiche allestita in una forma corrispondente ai requisiti per la riscossione del canone radiotelevisivo²³. Tuttavia, secondo la legge sull'armonizzazione dei registri (LArRA)²⁴ a ogni persona iscritta nel registro degli abitanti sono attribuiti un edificio e un'abitazione. Queste informazioni sono rilevate tramite l'identificatore federale dell'edificio (*eidgenössischer Gebäude-identifikator*, EGID) e l'identificatore federale dell'abitazione (*eidgenössischer Wohnungsidentifikator*, EWID)²⁵. La combinazione di questi due identificatori ha fornito una base per la fatturazione del canone radiotelevisivo.

Dal 1° luglio 2017, data in cui è entrato in vigore il suo mandato quale organo di riscossione, Serafe è stata responsabile della preparazione operativa della fornitura dei dati e ha ripreso la responsabilità del coordinamento in questo settore, che fino a quel momento era assunta dall'UFKOM. Da allora, l'UFKOM ha sostenuto il dialogo e, in qualità di intermediario, ha garantito uno scambio permanente tra i vari attori coinvolti²⁶. Nell'aprile 2018 Serafe ha presentato all'UFKOM un programma per la composizione delle economie domestiche basato sull'EGID e sull'EWID. L'UFKOM ha esaminato attentamente tale programma, che ha giudicato pertinente. Alla fine di maggio 2018, l'Ufficio ne ha verificato l'attuazione presso Serafe per controllare che le fatture fossero generate correttamente sulla base dei dati forniti dai servizi di controllo degli abitanti e che la stampa e l'imbustamento delle fatture avvenissero senza intoppi. L'UFKOM si è detto soddisfatto del risultato di questa verifica²⁷.

In una lettera del 15 giugno 2018, il CDF si è rivolto all'UFKOM indicando una serie di potenziali rischi e sfide per l'Ufficio e per il nuovo organo di riscossione nel contesto dell'imminente cambiamento di sistema. Il CDF si aspettava, per esempio, che il nuovo canone avrebbe provocato un gran numero di domande e reclami. Ha inoltre ricordato all'Ufficio il suo dovere di vigilanza nei confronti di Serafe e ha dichiarato che, a suo parere, era stata attribuita troppa importanza alle questioni organizzative e operative²⁸. L'UFKOM ha preso atto delle osservazioni formulate dal CDF nella sua risposta ha fatto riferimento ai vari lavori preparatori²⁹.

Secondo l'UFKOM, i servizi cantonali e comunali competenti per la trasmissione dei dati sono stati coinvolti fin dall'inizio nei lavori preparatori³⁰ e l'Ufficio era già in contatto con i Cantoni, per quanto riguarda i dati necessari alla riscossione del canone,

²³ Audizione dell'UFKOM del 24 giugno 2019.

²⁴ Legge federale del 23 giugno 2006 sull'armonizzazione dei registri degli abitanti e di altri registri ufficiali di persone (Legge sull'armonizzazione dei registri; LArRA; RS 431.02).

²⁵ UFS: EGID/EWID, www.bfs.admin.ch > Registri > Registri delle persone > Armonizzazione dei registri > Contenuto minimo dei registri degli abitanti > EGID/EWID (stato: 23.6.2020).

²⁶ Audizione dell'UFKOM del 24 giugno 2019.

²⁷ Lettera dell'UFKOM al CDF del 15 giugno 2018 (non pubblicata).

²⁸ Lettera del CDF all'UFKOM del 5 giugno 2018 (non pubblicata).

²⁹ Lettera dell'UFKOM al CDF del 15 giugno 2018 (non pubblicata).

³⁰ Lettera dell'UFKOM alla CdG-S del 26 aprile 2019.

prima dell'aggiudicazione del mandato a Serafe³¹. Tuttavia, viste le reazioni dei Comuni ai problemi di indirizzamento, l'Ufficio ha riconosciuto che la comunicazione era stata insufficiente e l'ha quindi intensificata. Durante l'audizione del 24 giugno 2019 l'UFCOM ha ammesso dinanzi alla CdG-S di aver sottovalutato durante la fase preparatoria le esigenze dei Comuni in materia di comunicazione³².

2.2 Problemi di indirizzamento: cause e responsabilità

L'invio della prima fattura secondo il nuovo sistema è stato distribuito sui primi dieci giorni feriali del gennaio 2019³³. Durante questa fase sono stati inviati alle economie domestiche svizzere 3,6 milioni di fatture. Poco meno del 2 per cento di esse conteneva errori, una gran parte dei quali era dovuta a indirizzi errati³⁴. Nelle sue indagini la CdG-S ha cercato di determinare come potessero essere sorti questi problemi e chi ne fosse responsabile. A tale scopo si è fondata, da un lato, sulle basi legali pertinenti e, dall'altro, sulle cause menzionate dall'UFCOM nel corso delle audizioni e nei documenti scritti consultati.

L'impresa Serafe è stata scelta quale organo di riscossione: in quanto tale è responsabile della riscossione del canone delle economie domestiche di tipo privato³⁵. Le modalità del mandato di prestazioni sono regolate in un contratto concluso tra il DATEC e Serafe³⁶. Quest'ultima è tenuta a presentare un rapporto periodico all'autorità di vigilanza – l'UFCOM – e a fornire all'Ufficio tutte le informazioni di cui necessita per esercitare la sua vigilanza³⁷.

I Cantoni, dal canto loro, hanno la responsabilità di garantire che tutti i dati necessari per la fatturazione siano trasmessi all'organo di riscossione in modo centralizzato o tramite i Comuni³⁸. Ai Cantoni spetta anche emanare le disposizioni concernenti le modalità con cui i Comuni devono tenere il registro degli abitanti³⁹. La LArRA prevede inoltre che i Cantoni designino un servizio cantonale di coordinamento incaricato di attuare le misure di armonizzazione dei dati e di effettuare i relativi controlli di qualità⁴⁰.

Il tasso di errore di fatturazione era inizialmente intorno al 2 per cento; da allora è sceso sotto l'1 per cento – ossia 3'000 fatture errate al mese (stato: ottobre 2020)⁴¹. Oltre agli errori di indirizzamento dovuti a dati errati sulla composizione delle economie domestiche, questa cifra include anche gli errori di fatturazione imputabili ad altre

³¹ Audizione dell'UFCOM del 2 luglio 2018.

³² Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

³³ Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 26 aprile 2019.

³⁴ Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019 e e-mail dell'UFCOM alla CdG-S del 19 giugno 2020.

³⁵ Art. 58 ORTV. La riscossione del canone delle imprese spetta all'Amministrazione federale delle contribuzioni (AFC) [art. 70a LRTV]. Questo aspetto non viene esaminato nel quadro del presente rapporto.

³⁶ Art. 62 cpv. 3 ORTV

³⁷ Art. 64 ORTV

³⁸ Art. 69g LRTV e art. 67 cpv. 3 ORTV

³⁹ Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

⁴⁰ Art. 9 LArRA

⁴¹ E-mail dell'UFCOM alla CdG-S del 12 ottobre 2020.

cause⁴². L'UFCOM ritiene che questo tasso sia basso, considerando in particolare che l'UST tollera un tasso di errore del 2 per cento per il rilevamento dell'EGID e dell'EWID da parte dei Comuni⁴³. L'UFCOM ha indicato che, dato l'elevato numero di fatture (3,6 milioni), il tasso di errore attribuibile a Serafe ha comunque comportato l'invio di un numero impressionante di fatture errate⁴⁴.

Secondo l'UFCOM, gli errori di indirizzamento sono dovuti principalmente a un problema nella composizione delle economie domestiche mediante l'EGID e l'EWID⁴⁵ che può essere spiegato in diversi modi. La principale fonte di errori identificata (56 % degli errori) è l'inserimento errato dell'EGID e dell'EWID, in parte dovuto a errori di battitura nel rilevamento dei dati delle economie domestiche o alla notifica tardiva dei traslochi⁴⁶. Inoltre, le modifiche apportate ad alcuni edifici non sono state comunicate conformemente alle regole; errori di questo tipo possono essere corretti non appena vengono individuati⁴⁷. Oltre ai dati errati relativi alle economie domestiche, l'UFCOM ha citato, quali altre cause degli errori di indirizzamento, la rettifica di vecchi dati CSV⁴⁸, l'utilizzazione dei dati forniti nel dicembre 2018, i traslochi ordinari e problemi specifici esistenti in alcuni Cantoni⁴⁹.

La CdG-S ha cercato di determinare le ragioni per cui questi errori hanno potuto verificarsi. A questo proposito l'UFCOM ha menzionato la struttura decentralizzata del sistema di *rilevamento dei dati*, che affida ai Cantoni il compito di stabilire quale servizio rileva i dati e tiene i registri e le relative modalità⁵⁰, e ha sottolineato le disparità cantonali nella *fornitura* mensile dei dati a Serafe, effettuata sia direttamente dai Comuni che in modo centralizzato dai Cantoni⁵¹. Inoltre, poco dopo il cambiamento di sistema, il formato dei dati non soddisfaceva in tutti i Cantoni lo standard desiderato⁵². D'altra parte, l'UFCOM ha dichiarato che lo scambio di informazioni tra l'Ufficio e i

42 L'UFCOM ha citato, quali altre cause degli errori di fatturazione, metodi di pagamento errati, cambiamenti del ritmo di pagamento o di debitore, mancata considerazione dell'esenzione dal canone e altri aspetti giuridici (e-mail dell'UFCOM alla CdG-S del 19 giugno 2020).

43 Il tasso di errore tollerato dall'UST per quanto attiene all'EGID e all'EWID figura in un documento allestito dall'UST sulla base dell'articolo 10 dell'ordinanza del 21 novembre 2007 sull'armonizzazione dei registri (OArRA; RS **431.021**) [UST, Spiegazione dei messaggi d'errore e valori soglia, 9.3.2016, www.bfs.admin.ch > Ufficio federale di statistica > Registri > Registri delle persone > Invio alla statistica > Qualità dei dati (stato: 8.7.2020)]. (E-mail dell'UFCOM alla CdG-S del 7 luglio 2020).

44 Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

45 Per circa l'1% delle fatture inviate, dati errati sulla composizione delle famiglie hanno portato a una fatturazione errata. Se si aggiungono le altre cause di errore menzionate, il tasso di errore totale è del 2% (inizio 2019) e dell'1,5% (fine del primo semestre 2020).

46 Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

47 E-mail dell'UFCOM alla CdG-S del 7 luglio 2020.

48 CSV sta per *comma-separated values*: si tratta di un formato di dati frequentemente utilizzato per la registrazione e lo scambio di dati testuali.

49 Errori di Serafe al momento della transizione dalla norma CSV alla norma eCH nei Cantoni di Svitto e Glarona, utilizzazione di dati provenienti da una banca dati test al posto dei dati attuali in due o tre Cantoni (lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 26.4.2019).

50 Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

51 Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 26 aprile 2019.

52 Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 26 aprile 2019.

Comuni in previsione del cambiamento di sistema in alcuni Cantoni non è stato ottimale: la ripartizione delle competenze non è stata sempre molto chiara, il che, a suo parere, può spiegare l'insorgere dei problemi di indirizzamento.

La CdG-S constata che i Cantoni e i Comuni non condividono pienamente il punto di vista dell'UFCOM. La presidente dell'Associazione svizzera dei servizi agli abitanti (ASSA) ritiene che il problema degli indirizzi errati stabiliti sulla base dell'EGID e dell'EWID fosse inevitabile. Ha fatto notare che i registri degli abitanti erano tenuti correttamente ma che vi sono stati molti traslochi, per cui venivano inserite indicazioni errate anche quando i dati corretti erano forniti regolarmente ogni mese⁵³. Secondo il servizio cantonale del registro delle persone di Basilea Campagna, invece, le informazioni dei registri degli abitanti semplicemente non erano adeguate per stabilire la composizione delle economie domestiche⁵⁴. Infine, l'Associazione dei Comuni svizzeri (ACS), ritenendo che la rettifica dei dati e la fornitura di informazioni molto dettagliate comportino un notevole sovraccarico di lavoro, ha indicato, secondo un articolo apparso nel giugno 2020, che intende fatturare alla Confederazione queste prestazioni supplementari fornite dai servizi di controllo degli abitanti⁵⁵.

Nel maggio 2020, Serafe ha commesso un errore di produzione nel processo di fatturazione cosicché 224'000 economie domestiche hanno ricevuto in doppio la fattura per il canone radiotelevisivo⁵⁶. In risposta a una domanda della CdG-S, l'UFCOM ha dichiarato che si è trattato di un errore isolato, molto deplorabile, dovuto al fatto che nell'azienda esterna incaricata della stampa i dati di fatturazione di un mese sono stati erroneamente sostituiti con quelli di un altro mese. L'Ufficio ha indicato che avrebbe analizzato in dettaglio con Serafe l'incidente verificatosi. Questa duplice fatturazione non ha causato alle economie domestiche interessate alcuno svantaggio finanziario, poiché Serafe ha rimborsato gli importi pagati in doppio⁵⁷.

2.3 Gestione dei problemi di indirizzamento

L'UFCOM ha ribadito dinanzi alla CdG-S di aver seguito da vicino le attività di Serafe prima e dopo l'invio delle prime fatture nel gennaio 2019. Viste le numerose domande poste dai cittadini ai Comuni e il sovraccarico di questi ultimi, nello stesso mese è stato istituito un gruppo di accompagnamento per consentire di risolvere i problemi di indirizzamento. Il gruppo, composto da rappresentanti dell'ASSA, dei servizi cantonali di coordinamento, di Serafe, dell'UFCOM e dell'UST, si è riunito a intervalli regolari nei mesi successivi sotto la guida dell'UFCOM. Per sgravare i Comuni, il 22 gennaio 2019 Serafe è stata designata «unico punto di contatto» per i problemi di indirizzamento.

⁵³ «Radio-und TV-Gebühren: Serafe verschickt pro Monat 5000 falsche Rechnungen an Haushalte», *Aargauer Zeitung*, 4 giugno 2020.

⁵⁴ «So kam es zum Adress-Chaos bei der Billag-Nachfolgerin», *Basler Zeitung*, 16 gennaio 2019.

⁵⁵ «Fehlerhafte Rechnungen: "Serafe schiebt bei eigenem Versagen die Schuld anderen zu"», *Aargauer Zeitung*, 12 giugno 2020.

⁵⁶ «Doppelt Rundfunkgebühr in Rechnung gestellt: Serafe räumt Fehler ein», *NZZ Online*, 8 giugno 2020.

⁵⁷ Art. 59 cpv. 2 ORTV; e-mail dell'UFCOM alla CdG-S del 19 giugno 2020.

Le sedute del gruppo di accompagnamento sono state dedicate in particolare alla progettazione e alla pianificazione del processo di feedback per i dati di indirizzamento errati. Poiché i Comuni sono responsabili del rilevamento e della rettifica dei dati di indirizzamento, occorre trovare un modo per trasmettere loro il feedback di Serafe – che quale interlocutore unico ha ricevuto i reclami della popolazione – in modo tale che i dati errati potessero essere corretti nei registri degli abitanti⁵⁸.

Lo sviluppo del processo di feedback ha richiesto molto tempo poiché, secondo l'UFCOM⁵⁹, i Comuni hanno aspettative molto diverse riguardo al tipo di feedback che vorrebbero ricevere. Dopo aver modificato diverse volte i moduli corrispondenti, la Confederazione e i Cantoni si sono infine accordati su un processo di feedback che è stato avviato nell'autunno del 2019. Parallelamente, i servizi di controllo degli abitanti di tutti i Comuni sono stati informati del processo con una lettera⁶⁰. Nel maggio 2020 l'UFCOM ha riferito alla CdG-S che la qualità dei dati dei registri era da allora costantemente migliorata grazie al feedback regolare sugli errori di indirizzamento⁶¹. Ha aggiunto che Serafe stava esaminando come rendere più efficace lo scambio di informazioni, dato che la rettifica dei dati richiede ancora molto tempo. Un portale Internet consentirebbe, per esempio, di scambiare informazioni per via elettronica. L'obiettivo a lungo termine sarebbe quello di fare dei Comuni il punto di contatto per tutti i problemi di indirizzamento poiché sono gli unici in grado di valutare ed elaborare il feedback; per il momento, tuttavia, Serafe rimane il «primo punto di contatto» per le questioni relative alla fatturazione⁶². Per le domande dei clienti che riguardano chiaramente i dati personali, l'indirizzamento o la composizione dell'economia domestica, dal 6 giugno 2019 Serafe reindirizza le persone interessate al competente servizio di controllo degli abitanti⁶³.

Anche all'UFCOM, i problemi di indirizzamento e il lavoro di informazione che ne è derivato hanno causato un notevole aumento del carico di lavoro. Nei primi tre mesi dopo il cambiamento di sistema, l'Ufficio ha ricevuto un gran numero di reclami e domande da parte dei cittadini su dati di indirizzamento errati, pagamenti rateali e metodi di pagamento. Il conseguente lavoro supplementare a breve termine per la sezione Canone radiotelevisivo ha potuto essere sbrigato grazie all'aiuto dei collaboratori delle altre sezioni della divisione Media⁶⁴. Secondo le informazioni dell'Ufficio, l'onere attuale dell'UFCOM in relazione al nuovo canone radiotelevisivo corrisponde a quanto previsto e quindi le risorse disponibili a tal fine sono ritenute sufficienti⁶⁵.

⁵⁸ Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

⁵⁹ Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

⁶⁰ Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 30 settembre 2019.

⁶¹ Audizione dell'UFCOM del 28 maggio 2020.

⁶² Audizione dell'UFCOM del 28 maggio 2020.

⁶³ Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 30 settembre 2019.

⁶⁴ Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 26 aprile 2019.

⁶⁵ Audizione dell'UFCOM del 28 maggio 2020.

2.4 Proventi del canone radiotelevisivo

Nell'aprile 2019 l'UFCOM ha assicurato alla CdG-S che gli errori di indirizzamento non avrebbero avuto ripercussioni sul canone per le economie domestiche⁶⁶. Tuttavia, al fine di evitare che qualcuno ricevesse erroneamente solleciti di pagamento, si è deciso che in un primo tempo non se ne sarebbero inviati. Nel dicembre 2019, dopo aver avviato il processo di feedback e quando la qualità dei dati forniti dai Cantoni è stata sufficiente, Serafe ha inviato i primi 25'000 solleciti e nel febbraio 2020 ne ha inviati ulteriori 10'000. Nel complesso, ai solleciti è seguito il pagamento del canone dovuto⁶⁷.

Secondo l'UFCOM, i buoni risultati ottenuti con l'invio dei solleciti coincidono con la volontà generale delle economie domestiche di pagare il canone radiotelevisivo. Sulla base del primo rapporto trimestrale presentatogli da Serafe nell'aprile 2019, l'Ufficio ha rilevato che il numero di economie domestiche di tipo privato soggette al canone e l'ammontare dei proventi da esso derivanti erano in linea con le previsioni⁶⁸. Nel maggio 2020, l'UFCOM ha informato la CdG-S che, a causa dell'aumento del numero di nuove economie domestiche e delle cifre inferiori al previsto per le domande di esenzione, il livello dei proventi era addirittura leggermente superiore a quanto stimato inizialmente. In definitiva, questa constatazione ha portato il Consiglio federale a decidere di abbassare l'importo del canone a partire dal 2021⁶⁹. Nel primo anno successivo al cambiamento di sistema (da gennaio a dicembre 2019), il canone radiotelevisivo riscosso presso le economie domestiche di tipo privato ha generato entrate per 1,46 miliardi di franchi, mentre quello pagato dalle imprese ha fruttato 167 milioni di franchi⁷⁰.

2.5 Adempimento degli obblighi da parte di Serafe

Quando all'inizio del 2019 sono emersi i problemi di indirizzamento, Serafe, quale organo di riscossione, ha dovuto affrontare importanti sfide inaspettate. Al momento del primo invio, nel gennaio 2019, non tutti i collaboratori dell'impresa erano a conoscenza dei potenziali problemi concernenti la composizione delle economie domestiche mediante l'EGID e l'EWID, poiché si presumeva che per tali problemi le persone interessate si sarebbero rivolte ai servizi di controllo degli abitanti. Questa situazione ha causato ai clienti lunghi tempi di attesa al telefono. Serafe ha dovuto quindi assumere altri collaboratori, ampliare il suo call center e formare il suo personale per far fronte alla nuova situazione. Dall'aprile 2019 il numero di domande da parte della popolazione è diminuito, i tempi di attesa si sono accorciati e il personale è stato ridotto di conseguenza⁷¹.

⁶⁶ Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 26 aprile 2019.

⁶⁷ Audizione dell'UFCOM del 28 maggio 2020.

⁶⁸ Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

⁶⁹ «Canone radiotelevisivo ridotto di 30 franchi dal 2021». Comunicato stampa del Consiglio federale del 16 aprile 2020.

⁷⁰ Audizione dell'UFCOM del 28 maggio 2020.

⁷¹ Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

Secondo l'UFCOM, è stato chiaramente poco dopo l'invio delle prime fatture che Serafe ha dovuto affrontare il carico di lavoro maggiore. Poiché il loro invio è stato successivamente scaglionato, l'impresa ha quindi registrato un forte aumento delle domande da parte della popolazione una volta al mese, dopo l'invio delle fatture. Il call center è tuttora confrontato con momenti di sovraccarico, data la complessità di alcune domande e il fattore del plurilinguismo che complica la pianificazione delle risorse. L'UFCOM tiene conto di questi fattori e riconosce che la situazione è migliorata. Tuttavia, si aspetta da Serafe che riduca il tempo di attesa per chi chiama il suo call center⁷².

Quale autorità di vigilanza giuridica e finanziaria⁷³, l'UFCOM è in contatto permanente con Serafe. L'Ufficio ha sistematicamente riferito alla CdG-S di aver valutato positivamente l'adempimento dei compiti da parte del nuovo organo di riscossione. La LRTV obbliga Serafe a pubblicare annualmente un rapporto d'attività e il conto annuale⁷⁴. L'impresa ha adempiuto a questo obbligo per l'ultima volta alla fine di aprile 2020⁷⁵.

L'UFCOM ritiene che siano necessarie ulteriori misure per quanto riguarda le pratiche in sospenso. Dall'introduzione del nuovo sistema di riscossione, Serafe ha dovuto far fronte a 1,15 milioni di domande, inerenti in particolare a problemi di indirizzamento, all'esenzione dal canone o alla possibilità di una fatturazione trimestrale. Le pratiche in sospenso sono state trattate con assiduità e, allo stato attuale, il 93 per cento di esse è stato liquidato. L'UFCOM è del parere che bisognerebbe rispondere più rapidamente alle domande della popolazione, mentre attualmente Serafe tratta in via prioritaria le domande dei Comuni. Nel maggio 2020 l'Ufficio ha informato la CdG-S che occorreva migliorare ulteriormente il trattamento delle pratiche in sospenso ma che si era sulla buona strada⁷⁶.

Nel complesso, l'UFCOM ritiene che la collaborazione con Serafe sia molto buona, anche per quanto riguarda le sfide future come l'ulteriore miglioramento della qualità dei dati, la riduzione dell'importo del canone a partire dal 2021 e i lavori preparatori in vista dell'attuazione nel 2021 della legge federale sul rimborso forfettario dell'imposta sul valore aggiunto sul canone di ricezione radiotelevisivo⁷⁷. L'errore di produzione verificatosi nel maggio 2020, che ha comportato l'invio di fatture in doppio, non cambia la valutazione complessivamente positiva dell'UFCOM, come ha confermato alla CdG-S nel giugno 2020⁷⁸.

Le indagini della CdG-S non hanno tuttora permesso di quantificare i costi supplementari sostenuti da Serafe a causa dei problemi di indirizzamento e della decisione dell'UFCOM di definire l'impresa quale «unico punto di contatto» per i cittadini in caso di domande. Occorre stabilire se il lavoro supplementare svolto da Serafe faccia

⁷² Audizione dell'UFCOM del 28 maggio 2020.

⁷³ Art. 69d cpv. 2 LRTV in combinato disposto con l'art. 64 ORTV

⁷⁴ Art. 69e cpv. 4 LRTV

⁷⁵ Audizione dell'UFCOM del 28 maggio 2020.

⁷⁶ Audizione dell'UFCOM del 28 maggio 2020.

⁷⁷ Messaggio del 27 novembre 2019 concernente la legge federale relativa al rimborso forfettario dell'imposta sul valore aggiunto sul canone di ricezione radiotelevisivo (FF 2019 6791).

⁷⁸ E-mail dell'UFCOM alla CdG-S del 19 giugno 2020.

parte del suo elenco degli obblighi⁷⁹. Quest'ultimo designa Serafe come interlocutore dei Comuni, ma non prevede che l'impresa sia l'interlocutore unico in caso di domande da parte della popolazione riguardanti gli errori di indirizzamento⁸⁰. Secondo le informazioni fornite dall'UFCOM nel maggio 2020, Serafe ha fatto valere per gli anni 2018 e 2019 un carico di lavoro supplementare che esulerebbe dal suo elenco degli obblighi⁸¹. L'impresa ha informato l'UFCOM il 4 giugno 2020 della sua intenzione di presentare una richiesta in tal senso. Nell'ottobre 2020 l'UFCOM ha informato la Commissione che Serafe stava completando tale richiesta e preparando una giustificazione dettagliata dei costi aggiuntivi che intendeva far valere⁸².

2.6 Insegnamenti di ordine generale tratti dai problemi di indirizzamento

Nel complesso, l'UFCOM ritiene che il passaggio, all'inizio del 2019, al nuovo sistema di riscossione del canone sia avvenuto in modo soddisfacente, come ha indicato in più occasioni alla CdG-S⁸³. Sottolinea che, nel valutare i problemi di indirizzamento, occorre tener presente che il nuovo sistema si basa su una nuova fonte di dati e che un cambiamento di tale entità non era mai stato fatto in precedenza. I lavori preparatori hanno richiesto molto tempo, tuttavia l'Ufficio ritiene che, migliorando costantemente la qualità dei dati, questi lavori potranno essere utili anche per future applicazioni nel campo della ciberamministrazione sulla base dei dati contenuti nei registri degli abitanti⁸⁴.

Gli insegnamenti che l'UFCOM ha tratto dal cambiamento di sistema e dalle sfide associate a questo processo riguardano soprattutto la comunicazione con i vari attori coinvolti. Come è stato spiegato in precedenza, i rappresentanti dell'Ufficio hanno ammesso che l'UFCOM non aveva attribuito sufficiente importanza alla comunicazione con i Comuni e i Cantoni. Anziché mettersi in contatto direttamente con i Comuni si era rivolto ai servizi cantonali di coordinamento, mentre la struttura decentralizzata del sistema di rilevamento dei dati avrebbe richiesto una comunicazione e un sostegno ampio e attivo da parte dell'Ufficio⁸⁵.

Anche l'impresa Serafe è stata fortemente sollecitata quando sono sorti i problemi derivanti dal cambiamento di sistema, al punto da dover essere seguita più da vicino dall'UFCOM (cfr. n. 2.5). Quest'ultimo ha reagito alle disfunzioni constatate in materia di comunicazione e di assistenza e ha rafforzato i suoi contatti sia con i Comuni – tramite l'Unione delle città svizzere (UCS) e l'ACS – sia con Serafe. Secondo l'UFCOM, è importante che in futuro gli attori interessati siano meglio informati delle

⁷⁹ Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 26 aprile 2019.

⁸⁰ Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

⁸¹ Audizione dell'UFCOM del 28 maggio 2020.

⁸² E-mail dell'UFCOM alla CdG-S del 12 ottobre 2020.

⁸³ Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 26 aprile 2019. Audizioni dell'UFCOM del 24 giugno 2019 e del 28 maggio 2020.

⁸⁴ Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

⁸⁵ Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

difficoltà che possono sorgere, in modo da non dover reagire affrettatamente⁸⁶. L'Ufficio ritiene che la collaborazione si stia sviluppando positivamente da entrambe le parti⁸⁷.

Inoltre, rispondendo a una domanda della CdG-S, l'UFCOM ha ritenuto che non fosse necessario adeguare o precisare le basi legali per reagire ai problemi di indirizzamento⁸⁸.

3 Valutazione della CdG-S

Sulla base dei fatti descritti nel numero 2 e nella sua funzione di organo di alta vigilanza parlamentare, la CdG-S valuta in questo numero il modo in cui l'UFCOM ha agito come autorità di vigilanza dell'organo di riscossione del canone radiotelevisivo. Su questa base, formula due raccomandazioni all'attenzione del Consiglio federale.

La Commissione si rammarica del fatto che la transizione, all'inizio del 2019, dal vecchio al nuovo sistema di riscossione abbia causato i problemi sopra menzionati (invio di una fattura errata a diverse migliaia di economie domestiche, lunghi tempi di attesa per rispondere a domande, servizi di controllo degli abitanti in molti Comuni sommersi dalle chiamate). I problemi di indirizzamento hanno creato incertezza tra la popolazione, i Cantoni e i Comuni, danneggiando pesantemente la reputazione della neonata impresa Serafe.

Prima del cambiamento di sistema, l'UFCOM si era sempre mostrato ottimista, negli scambi con la CdG-S e il CDF, riguardo ai lavori preparatori di Serafe. Gli eventi verificatisi all'inizio del 2019 hanno dimostrato che questa valutazione non corrispondeva del tutto alla realtà.

La CdG-S rileva che l'Ufficio si è interessato presto e a fondo ai preparativi del cambiamento, contattando le parti interessate. Per esempio, l'UFCOM si è rivolto all'UST per individuare la banca dati appropriata per la composizione delle economie domestiche. Dal luglio 2017 la responsabilità dei preparativi operativi per la fornitura dei dati incombe al nuovo organo di riscossione; ciò è sempre stato chiaramente regolamentato. Nell'aprile 2018, Serafe ha presentato un programma concernente la composizione delle economie domestiche che, dopo esame, l'UFCOM ha ritenuto pertinente. A fine maggio 2018, l'Ufficio ha effettuato con successo un test di fatturazione presso Serafe e nel giugno 2018 ha confermato, in occasione di vari controlli, la qualità dei dati forniti dai servizi di controllo degli abitanti. Tenuto conto dei suddetti lavori svolti dall'UFCOM, la CdG-S non trova alcun indizio che l'UFCOM abbia fondamentalmente trascurato i preparativi in vista del cambiamento di sistema.

Tuttavia, la Commissione ritiene che durante la fase preparatoria l'Ufficio non abbia prestato sufficiente attenzione a due elementi. In primo luogo, prima della transizione, non ha comunicato in modo abbastanza diretto con i Cantoni e, in particolare, con i Comuni, cosicché gli uffici di controllo degli abitanti sono stati successivamente sovraccaricati dalle numerosissime reazioni della popolazione. L'Ufficio ha imparato da sé

⁸⁶ Audizione dell'UFCOM del 24 giugno 2019.

⁸⁷ Audizione dell'UFCOM del 28 maggio 2020.

⁸⁸ Lettera dell'UFCOM alla CdG-S del 26 aprile 2019.

le lezioni necessarie e, da quando si sono verificati i problemi di indirizzamento, ha rafforzato la collaborazione con i Cantoni e i Comuni, cosa di cui la CdG-S si congratula.

In secondo luogo, l'UFCOM ha sottovalutato i rischi derivanti dalla fonte di dati utilizzata. Constatando che la principale fonte di errore è associata agli indicatori impiegati per stabilire la composizione delle economie domestiche – EGID e EWID – la Commissione riconosce che la preparazione dei dati ha costituito una grande sfida, poiché non è stato possibile fare riferimento a banche dati utilizzate in precedenza né a esperienze passate in questo settore. La struttura decentralizzata del sistema di rilevamento e di fornitura dei dati a Serafe ha complicato ulteriormente la situazione. Tuttavia, anche se durante la fase preparatoria non sono emersi indizi concreti che vi sarebbero stati problemi relativi al trattamento dei dati, occorre sottolineare che il programma concernente la composizione delle economie domestiche era stato applicato per la prima volta nell'ambito della riscossione del canone radiotelevisivo, il che comportava un certo rischio di errore. A ciò si aggiunge il fatto che, a seconda del Cantone, gli errori d'iscrizione nell'EGID e l'EWID non possono essere evitati, pertanto bisognava aspettarsi l'insorgere di problemi d'indirizzamento. Tuttavia, in questo contesto la Commissione rileva che la banca dati utilizzata per la composizione delle economie domestiche viene costantemente migliorata e che in futuro potrà essere utilizzata anche in altri settori.

Secondo la CdG-S, facendo di Serafe l'interlocutore unico per le domande della popolazione e rafforzando i contatti con i Comuni, l'UFCOM ha reagito in maniera corretta e rapida ai problemi di indirizzamento emersi all'inizio del 2019. La Commissione riconosce che gli sforzi dell'Ufficio intesi a ridurre il numero di fatture errate hanno contribuito a migliorare la situazione. Lo sviluppo del processo di feedback permette di rettificare i dati di indirizzamento errati e di migliorare costantemente la qualità dei dati. A ottobre 2020, il tasso di errore di fatturazione, tendente al calo, era di circa l'1 per cento. Benché si tratti di uno sviluppo positivo e il tasso sia inferiore al limite tollerato dall'UST, la Commissione si rammarica del fatto che migliaia di economie domestiche ricevano ancora ogni mese fatture sbagliate.

La CdG-S si aspetta quindi che il Consiglio federale valuti, insieme ai Cantoni e ai Comuni, come migliorare la qualità dei dati relativi alle economie domestiche che fungono da base per la riscossione del canone radiotelevisivo. Si aspetta inoltre che lo scambio di dati tra Serafe e i servizi cantonali e comunali competenti sia ulteriormente ottimizzato, per esempio mediante l'introduzione del previsto processo elettronico. La Commissione ritiene importante che sia mantenuta una comunicazione attiva con i Cantoni e i Comuni, affinché la necessità di intervenire nella struttura del sistema di rilevamento e di fornitura dei dati o nelle basi legali possa essere individuata in una fase iniziale.

Raccomandazione 1 – Migliorare la qualità dei dati che fungono da base per la fatturazione

Il Consiglio federale è invitato a esaminare, in collaborazione con i Cantoni e i Comuni, come migliorare la qualità dei dati relativi alle economie domestiche che fungono da base per la riscossione del canone radiotelevisivo e a riferire in un rapporto le sue conclusioni in merito.

A questo proposito, esaminerà in particolare la possibilità di migliorare lo scambio di dati tra Serafe e i servizi cantonali e comunali competenti mediante una maggiore digitalizzazione del flusso d'informazioni.

La Commissione ritiene che, oltre al costante miglioramento della qualità dei dati e degli scambi con i Cantoni e i Comuni, rimangano ancora due questioni irrisolte. Innanzitutto, Serafe ha tuttora pratiche in sospeso concernenti le domande che si sono accumulate dopo il cambiamento di sistema. Nel maggio 2020, l'UF.COM ha informato la CdG-S che, sebbene non fosse possibile evadere tutte le pratiche in sospeso a causa delle nuove domande in entrata, il numero di domande in attesa di una risposta era ancora troppo elevato. Inoltre accade ancora che, una volta al mese, il call center di Serafe sia sommerso dalle chiamate e che i clienti debbano attendere troppo a lungo. La CdG-S è peraltro stata informata, nel maggio 2020, che sono emersi nuovi problemi con l'invio delle fatture di Serafe, cosicché 224'000 economie domestiche hanno ricevuto una fattura in doppio. La Commissione si aspetta che l'UF.COM, in qualità di autorità di vigilanza, continui a seguire da vicino Serafe, intervenga immediatamente in caso di problemi, faccia in modo che il numero di pratiche in sospeso diminuisca e che gli errori riscontrati non si ripetano.

Un'altra questione irrisolta concerne i potenziali costi che la Confederazione dovrà sostenere in ragione dei problemi di indirizzamento e del maggior onere che ne è derivato. Questo aspetto concerne, da un lato, Serafe che, essendo stata designata interlocutore unico nel gennaio 2019, ha dovuto avvalersi di molto più personale del previsto. Nell'ottobre 2020, l'UF.COM ha dichiarato alla Commissione che l'impresa aveva sì fatto valere oneri supplementari che esulavano dal proprio elenco degli obblighi, ma che stava ancora completando la domanda corrispondente. D'altra parte, i problemi di indirizzamento hanno causato costi supplementari anche ai servizi di controllo degli abitanti, costi che, secondo un articolo apparso nel giugno 2020, l'ACS intende fatturare alla Confederazione.

Raccomandazione 2 – Determinare i costi supplementari dovuti ai problemi di indirizzamento

Il Consiglio federale è invitato a verificare che i costi supplementari dovuti ai problemi di indirizzamento siano definiti il più presto possibile. A tal fine, occorre stabilire se e in quale misura la Confederazione debba assumersi i costi supplementari sostenuti da Serafe e dai servizi di controllo degli abitanti dei Comuni e se sono da prevedere ulteriori costi supplementari imputabili al nuovo sistema di riscossione del canone. Il Consiglio federale è invitato a informare la CdG-S e il pubblico sui risultati di tali accertamenti.

4 **Procedura ulteriore**

Con il presente rapporto sintetico la CdG-S chiude provvisoriamente la sua indagine relativa al settore considerato. Invita il Consiglio federale a tenere conto nei suoi lavori futuri delle constatazioni e delle raccomandazioni formulate nel numero 3 e a presentare un parere corrispondente entro il 25 gennaio 2021.

Considerato che alcune questioni rimangono irrisolte (conseguenze finanziarie dei problemi di indirizzamento, pratiche in sospeso presso Serafe, eventuali adeguamenti del sistema di rilevamento dei dati), la Commissione si riserva di riaprire questo dossier in caso di nuovi sviluppi. Si terrà informata sull'evolversi della situazione, in particolare riguardo al tasso di errore nella fatturazione, al fine di adottare misure supplementari in caso di necessità.

13 ottobre 2020

In nome della Commissione della gestione
del Consiglio degli Stati:

La presidente, Maya Graf

La segretaria, Beatrice Meli Andres

Il presidente della Sottocommissione
DFI/DATEC, Marco Chiesa

Il segretario della Sottocommissione
DFI/DATEC, Nicolas Gschwind

Elenco delle abbreviazioni

ACS	Associazione dei Comuni svizzeri
AFC	Amministrazione federale delle contribuzioni
ASSA	Associazione svizzera dei servizi agli abitanti
CDF	Controllo federale delle finanze
CdG-S	Commissione della gestione del Consiglio degli Stati
CdG-N	Commissione della gestione del Consiglio nazionale
CdG	Commissioni della gestione delle Camere federali
DATEC	Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni
DFI	Dipartimento federale dell'interno
EGID	Identificatore federale dell'edificio
EWID	Identificatore federale dell'abitazione
LArRA	Legge federale del 23 giugno 2006 sull'armonizzazione dei registri degli abitanti e degli altri registri ufficiali di persone (Legge sull'armonizzazione dei registri, LArRA, RS 431.02)
LParl	Legge federale del 13 dicembre 2002 sull'Assemblea federale (Legge sul Parlamento, LParl, RS 171.10)
LRTV	Legge federale del 24 marzo 2006 sulla radiotelevisione (LRTV, RS 784.40)
OArRA	Ordinanza del 21 novembre 2007 sull'armonizzazione dei registri (OArRA, RS 431.021)
ORTV	Ordinanza del 9 marzo 2007 sulla radiotelevisione (ORTV, RS 784.401)
Serafe AG	Organo svizzero di riscossione del canone radiotelevisivo
UCS	Unione delle città svizzere
UFCOM	Ufficio federale delle comunicazioni
UST	Ufficio federale di statistica