



Delémont, le 24 janvier 2019

Communiqué de presse de l'Association Jurassienne des Communes au sujet de la facturation sur la redevance de radio-télévision établie par Serafe AG

Serafe AG, entreprise zurichoise remplaçant Billag a envoyé les factures cette semaine concernant la redevance audiovisuelle. Comme de nombreux habitants ont pu le constater, la facture en question peut comprendre dans certains cas de nombreuses erreurs.

Contrairement à ce qu'il est indiqué sur ladite facture : « En cas d'erreur, veuillez prendre contact directement avec votre contrôle des habitants », le contrôle des habitants n'est pas responsable de ces erreurs.

En effets, Serafe AG ne s'est pas basé sur les données de l'ancienne société Billag, mais est repartie de zéro en obtenant de chaque canton - dont le Jura - un fichier qui recense toutes les personnes qui composent chaque foyer, celles qui ont déménagé, etc. Ce registre est lui-même établi sur la base des informations remontées par chacune des communes. On a pu constater que c'est le traitement de ces données par l'entreprise n'a pas été effectué correctement.

L'AJC a également reçu de nombreux témoignages de la part des employés communaux harcelés de téléphones de citoyens qui s'offusquent car ils pensent que les fichiers du registre des habitants ne sont pas à jour, ce qui n'est bien évidemment pas le cas. Il ne sert strictement à rien de contacter les communes comme c'est indiqué sur la facture, les communes n'étant pas responsables de la gestion des données par Serafe AG et de ses erreurs. L'AJC entend défendre l'honneur des communes jurassiennes qui ne sont pas concernées par ce fâcheux couac et demande également à Serafe AG de tout mettre en œuvre pour répondre aux citoyens ayant reçu des factures erronées dans les plus brefs délais et d'y pallier.

Aussi, l'AJC invite les personnes ayant reçu des factures contenant des erreurs à s'adresser directement à Serafe AG et non pas au contrôle des habitants n'ayant

pas accès à la banque de données de Serafe AG, mais comme le conseille le Canton du Jura de procéder comme suit :

- si l'adresse sur la facture n'est pas la bonne, ne la payez pas pour le moment et exigez de Serafe AG les corrections nécessaires au préalable ;
- si l'adresse est bonne mais que d'autres noms figurent sur votre facture, vous pouvez éventuellement la payer tout en signalant l'erreur à Serafe.

Pour rappel, le montant de la redevance est le même pour tout le monde : 365 francs par an. Or, cette somme peut être différente d'une facture à l'autre, tout simplement parce que le paiement est échelonné la première année.

Actuellement, il est particulièrement difficile d'entrer en contact avec l'entreprise Serafe AG, sa ligne téléphonique étant surchargée par les nombreuses demandes. Une réunion de crise a été organisée mardi entre plusieurs cantons et Serafe AG, afin d'exiger que les problèmes soient rapidement réglés. Les Etats et l'Association suisse du service des habitants ont demandé à l'entreprise de renforcer sa hotline pour traiter elle-même les réclamations, de ne faire aucun rappel de facture tant que les problèmes subsistent et d'analyser de ce qui n'a pas fonctionné.

Au nom du Comité de l'AJC

Le Président

La Secrétaire

