

Ai Signori Presidenti del

Consiglio Notarile
Collegio dei Geometri e Geometri Laureati
Ordine degli Ingegneri
Ordine dei Dottori Agronomi e dei Dottori
Forestali
Ordine degli Architetti Pianificatori,
Paesaggisti e Conservatori
Collegio dei Periti Industriali e Periti
Industriali laureati
Collegio dei Periti Agrari e Periti Agrari
laureati
Ordine degli Avvocati e Procuratori
Ordine dei Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili

MANTOVA

e, p.c.

Agenzia delle Entrate
Direzione Regionale Lombardia
Settore Servizi – Ufficio Servizi catastali,
cartografici e di Pubblicità immobiliare

OGGETTO: Avvio delle indagini di customer satisfaction per l'anno 2020 sui servizi telematici catastali e ipotecari

Nell'ambito della Convenzione stipulata fra Ministero dell'Economia e delle Finanze ed Agenzia delle Entrate per gli anni 2019-2021, è previsto che vengano svolte delle indagini di *customer satisfaction* aventi la finalità di rilevare il livello di soddisfazione degli utenti, migliorare il livello della qualità dei servizi offerti e semplificare gli adempimenti a carico dei cittadini.

Per l'anno 2020 l'indagine avrà ad oggetto i servizi telematici catastali e di pubblicità immobiliare, in particolare:

- i servizi di trasmissione telematica degli atti di aggiornamento catastale, cartografico e di pubblicità immobiliare attraverso la piattaforma telematica SISTER;

- i servizi di consultazione telematica catastale e di pubblicità immobiliare sia per gli utenti convenzionati attraverso la piattaforma SISTER, sia ad accesso libero attraverso i servizi resi disponibili sul sito dell’Agenzia delle Entrate o nell’ambito del servizio Fisconline/Entratel;
- il servizio telematico di correzione dei dati catastali Contact Center Catasto.

La rilevazione, condotta in collaborazione con Sogei S.p.A., punta a conoscere il livello di gradimento di cittadini e professionisti dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare offerti tramite i canali telematici e caratterizzato da un’elevata domanda.

L’indagine verrà realizzata tramite la somministrazione di un questionario online a cui gli utenti potranno accedere per mezzo di link pubblicati nelle sezioni dedicate ai rispettivi servizi telematici e, per il servizio “Contact Center Catasto”, mediante un link presente nel corpo dell’email di risposta inoltrata all’utente a chiusura del servizio.

Per la compilazione del questionario si prevedono circa 10 minuti. La partecipazione degli utenti è facoltativa. Il questionario proposto indaga i seguenti ambiti:

- profilo utente: professionista o cittadino;
- profilo servizio: frequenza utilizzo, identificazione del servizio;
- soddisfazione: valutazione complessiva e di dettaglio, gradimento del servizio;
- posizionamento del servizio telematico: preferenza rispetto ad altri canali di erogazione.

L’analisi dei dati sarà curata da una società specializzata. Nel rispetto della normativa in materia di riservatezza e protezione dei dati personali, i giudizi espressi saranno raccolti garantendo l’anonimato sia dell’utente che dell’operatore che ha erogato il servizio, laddove previsto.

Le rilevazioni, delle quali verrà data comunicazione sul sito istituzionale, sono in corso di avvio e proseguiranno nel mese di novembre. I risultati saranno pubblicati sul sito dell’agenzia nella sezione “Qualità dei servizi”.

Chiedo agli Ordini, ai Collegi e alle Associazioni professionali in indirizzo di divulgare i contenuti di questa comunicazione ai propri iscritti, sensibilizzandoli a partecipare all’indagine in oggetto.

Cordiali saluti

IL DIRETTORE PROVINCIALE
Giuseppina Mazzocco

(firmato digitalmente)

L’originale del documento è archiviato presso l’Ufficio emittente