

Consiglio Notarile di Brescia
cnd.brescia@postacertificata.notariato.it

Ordine degli Avvocati di Brescia
segreteria@brescia.pecavvocati.it

Ordine Dottori Commercialisti e degli
esperti contabili di Brescia
ordine@odcecbrescia.it

Ordine degli Ingegneri di Brescia
segreteria@bs.ingegneri.legalmail.it

Ordine degli Architetti, Pianificatori,
Paesaggisti e Conservatori di Brescia
oappc.brescia@archiworldpec.it

Collegio dei Geometri e dei Geometri
Laureati di Brescia
collegio.brescia@geopec.it

Ordine dei Dottori Agronomi e Dottori
Forestali di Brescia
protocollo@conafpec.it

Collegio dei Periti Industriali e dei Periti
Industriali Laureati di Brescia
collegiodibrescia@pec.cnpi.it

Collegio dei Periti Agrari e dei Periti
Agrari Laureati di Brescia
collegio.brescia@pec.peritiagrari.it

Collegio Provinciale degli Agrotecnici e
degli Agrotecnici laureti di Brescia
brescia@pecagrotecnici.it

p.c. Direzione Regionale Lombardia
- Area di Staff
- 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

Segnalo che è stata avviata a livello nazionale una indagine di *customer satisfaction* per misurare il livello di soddisfazione degli utenti riguardo ai servizi telematici catastali e ipotecari offerti dall'Agenzia delle Entrate.

L'indagine è finalizzata a migliorare il livello della qualità degli indicati servizi telematici ed a semplificare gli adempimenti a carico dei cittadini.

L'indagine, riguardando servizi telematici ad elevata domanda, assume rilevanza specifica in questo periodo di emergenza sanitaria.

L'indagine ha ad oggetto:

- 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.

L'indagine verrà realizzata tramite 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 della 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.

L'indagine proseguirà e si concluderà 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

Alfonso Orabona

(firmato digitalmente)

Un originale del documento è archiviato presso l'Ufficio emittente