



Direzione Regionale dell'Umbria

Servizi catastali, cartografici di pubblicità
immobiliare estimativi e Omi

Perugia

Ordine degli Ingegneri di Perugia
e Terni

Ordine degli Architetti di Perugia
e Terni

Consiglio Notarile Distrettuale di
Perugia e Consiglio Notarile
Distrettuale di Terni

Collegi dei Geometri e Geometri
Laureati delle province di
Perugia e Terni

Federazione Regionale Dottori
Agronomi e Dottori Forestali
dell'Umbria

Collegio dei Periti agrari e Periti
agrari laureati dell'Umbria

Collegio dei Periti industriali e
dei Periti industriali laureati della
provincia di Perugia
Ordine dei Periti industriali della
provincia di Terni

e, p.c.

Direzioni Provinciali di Terni e
Perugia

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 ad Agenzia delle Entrate per gli anni 2019-2021, l'Agenzia ha assunto

l'impegno di svolgere, in ciascun anno, indagini di *customer satisfaction* sui servizi erogati nei diversi canali e nei confronti delle generalità dei contribuenti per individuare possibili aree di miglioramento. Per il 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*".

L'indagine, realizzata 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 sarà realizzata rendendo disponibile un questionario online a cui gli utenti potranno accedere da *link* pubblicati nelle sezioni dedicate ai rispettivi servizi telematici e, per il servizio "*Contact Center Catasto*", presente nell'email di risposta inoltrata all'utente a chiusura del servizio.

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

Le rilevazioni, delle quali verrà data comunicazione sul sito istituzionale, sono in corso di avvio e proseguiranno nel mese di novembre. I risultati saranno presentati alle strutture coinvolte e pubblicati sul sito nella sezione "Qualità dei servizi".

IL DIRETTORE REGIONALE
Stefano VERALDI
Firmato digitalmente