

Consiglio Notarile di Pisa

[cnd.pisa@postacertificata.notariato.it](mailto:cnd.pisa@postacertificata.notariato.it)

Ordine degli Avvocati della provincia di Pisa

[segreteria@pecordineavvocatipisa.it](mailto:segreteria@pecordineavvocatipisa.it)

Ordine dei Dottori Commercialisti della  
provincia di Pisa

[ordinecommercialisti@pec.odcecpisa.it](mailto:ordinecommercialisti@pec.odcecpisa.it)

Ordine degli Architetti della Provincia di Pisa

[oappc.pisa@archiworldpec.it](mailto:oappc.pisa@archiworldpec.it)

Ordine degli Ingegneri della Provincia di Pisa

[ordine.pisa@ingpec.eu](mailto:ordine.pisa@ingpec.eu)

Collegio dei Geometri e dei Geometri Laureati  
della Provincia di Pisa.

[collegio.pisa@geopec.it](mailto:collegio.pisa@geopec.it)

Collegio dei Periti Agrari della Provincia di Pisa

[collegio.interprovincialelupiptlms@pec.peritiagrari.it](mailto:collegio.interprovincialelupiptlms@pec.peritiagrari.it)

Ordine dei Periti Industriali della Provincia di  
Pisa

[ordinedipisa@pec.cnpi.it](mailto:ordinedipisa@pec.cnpi.it)

Ordine dei dottori Agronomi e Forestali della  
Provincia di Pisa

[protocollo.odaf.pisa-lucca-massacarrara@conafpec.it](mailto:protocollo.odaf.pisa-lucca-massacarrara@conafpec.it)

*e, p.c.* Direzione Regionale Toscana  
Settore Servizi  
Firenze

***OGGETTO: Avvio delle indagini di customer satisfaction sui servizi telematici  
catastali e ipotecari***

L'indagine di *customer satisfaction* è uno dei principali strumenti utilizzati  
per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi ricevuti,

Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale di Pisa – Ufficio Provinciale - Territorio  
Via Corridoni, 117a - 56125 Pisa – Tel. 050.315471 – Fax 050.3154735 – e-mail: dp.pisa.uptpisa@agenziaentrate.it  
– pec: dp.pisa@pce.agenziaentrate.it

migliorare il livello della qualità dei servizi offerti, per semplificare gli adempimenti a carico dei cittadini nonché per individuare possibili aree di miglioramento.

Per l'anno 2020 questa Amministrazione realizzerà un'indagine che 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 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. 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.

Nell'ambito della consueta collaborazione tra l'amministrazione e le categorie professionali si chiede di trasmettere ai propri iscritti la presente comunicazione raccomandando di aderire all'iniziativa.

Distinti Saluti

IL DIRETTORE PROVINCIALE

*Paola Amodio*

*Atto firmato digitalmente*

*Un originale del presente documento è archiviato presso l'Ufficio emittente*

Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale di Pisa – Ufficio Provinciale - Territorio  
Via Corridoni, 117a - 56125 Pisa – Tel. 050.315471 – Fax 050.3154735 – e-mail: dp.pisa.upitpisa@agenziaentrate.it  
– pec: dp.pisa@pce.agenziaentrate.it