

Indagine di Customer Satisfaction sul servizio Fatturazione elettronica

Report 2023

sogei



Novembre 2022 – Gennaio 2023

Indice

Descrizione del servizio

Progettazione dell'indagine

Nota metodologica

Campione

Principali risultati emersi

Profilo rispondenti

Rapporti delle indagini

1. Generazione e trasmissione fatture
2. Consultazione fatture
3. Generazione e trasmissione documento commerciale
4. Consultazione corrispettivi telematici



Descrizione del servizio

Breve introduzione sulla fattura elettronica

La fatturazione elettronica è un sistema in cui le fatture vengono emesse, trasmesse e archiviate in formato elettronico. Tale processo si ispira sostanzialmente a tre principi: dematerializzazione (esclude il formato cartaceo), integrità e collaborazione nella relazione cliente-fornitore. In Italia la normativa stabilisce che per «fattura elettronica» si intende un documento informatico conforme alle regole tecniche stabilite dall'Agenzia delle entrate, trasmesso dal fornitore al cliente per il tramite di un sistema centralizzato – definito Sistema di Interscambio - gestito dall'Agenzia.

Dal 1° gennaio 2019 è diventata obbligatoria l'emissione della fattura elettronica (e-fattura) nelle operazioni tra privati, a seguito di cessioni di beni e prestazioni di servizi effettuate tra soggetti residenti o stabiliti in Italia. A partire da questa data, quindi, non possono più essere emesse fatture cartacee. Erano esonerati dall'obbligo i soggetti IVA che rientrano nel cosiddetto «regime di vantaggio» o nel «regime forfettario». Inoltre è vietato il ricorso alla fatturazione elettronica per le operazioni di tipo sanitario nei confronti delle persone fisiche.

Dal 1° luglio 2022 l'obbligo di fatturazione elettronica è stato esteso a tutti i soggetti IVA che, nell'anno precedente, abbiano percepito ricavi/compensi superiori a 25 mila euro e **dal 1° gennaio 2024** a tutti i soggetti IVA indipendentemente dall'ammontare dei ricavi/compensi (quindi anche a coloro che operano in regime «forfettario» o di «vantaggio»). Resta fermo il divieto di emettere fattura elettronica per le prestazioni sanitarie nei confronti delle persone fisiche.

Descrizione del servizio

In occasione dell'estensione dell'obbligo di fatturazione elettronica, si è deciso di effettuare un'indagine sui servizi che l'Agenzia mette a disposizione degli operatori economici e dei loro intermediari delegati per valutarne il gradimento.

Nel periodo compreso fra **novembre 2022 e gennaio 2023** è stata condotta **un'indagine quantitativa**, somministrando un **questionario web** proposto all'utente dopo l'utilizzo di uno dei quattro servizi oggetto di indagine:

- generazione e trasmissione delle fatture elettroniche (verso PA e verso clienti privati);
- consultazione delle fatture elettroniche emesse/ricevute;
- generazione e trasmissione dei documenti commerciali (scontrini);
- consultazione dei corrispettivi giornalieri.

Questi servizi sono fruibili gratuitamente accedendo al portale «Fatture e Corrispettivi» con le credenziali definite nell'ambito del Sistema pubblico di Identità Digitale (SPID, CIE o CNS) oppure con le credenziali rilasciate dall'Agenzia.

Progettazione dell'indagine

Per valutare e confrontare tutti i servizi è stato sottoposto lo stesso questionario, articolato in due **sezioni**:

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Le domande di questa sezione mirano a individuare la **fonte di informazione** attraverso cui l'utente è venuto a conoscenza del servizio e il **grado di soddisfazione** dello stesso.

La valutazione è stata fatta usando scale di Likert a 6 passi (dove 1 è il valore minimo e 6 è il massimo);

PROFILAZIONE

Le domande di questa sezione identificano la **tipologia di utente**, la **frequenza d'uso** del servizio e la **regione di residenza** degli utenti e sono utili a conoscere gli interessi, le attitudini e le esigenze degli stessi.

Nota metodologica

Per valutare i servizi singolarmente presi sono stati utilizzati due indicatori di performance:

Indice di Soddifazione (IS)

Riclassifica le votazioni di ogni domanda su scala di Likert, attraverso una **media ponderata**, riportando proporzionalmente le stesse su un campo di variazione fra 0 e 100 (dove 0 equivale a «per niente soddisfatto» e 100 a «totalmente soddisfatto»), permettendo la confrontabilità anche con scale di valutazione differenti per rilevazioni passate.

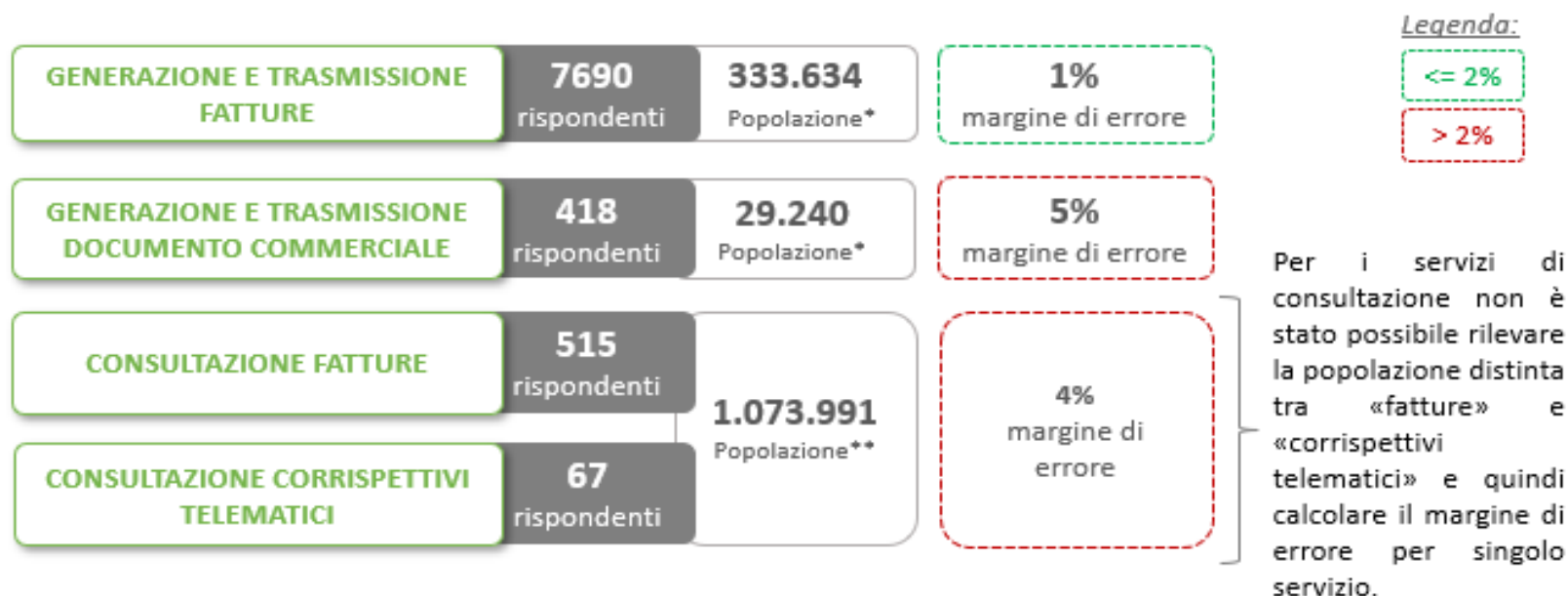
Net Promoter Score (NPS)

Risponde alla seguente domanda: «Consiglierebbe ad un amico/conoscente di usare il servizio?» con una scala di risposte compresa tra 1 e 10 (dove 1 indica una probabilità nulla e 10 una probabilità pari al 100%). Le risposte consentono di classificare gli utenti in tre categorie: Detrattori (voti da 1 a 6), Passivi (voti 7 e 8) e Promotori (voti 9 e 10). L'indice si ottiene attraverso **differenza percentuale** fra Promotori e Detrattori.

Campione

Per garantire un livello di rappresentatività adeguato, comunemente si determina il campione in modo da assicurare alla stima un margine di errore non superiore al 2% ed un livello di fiducia del 95%.

Rispetto alle relative popolazioni obiettivo, i **margini di errore** campionario per **un intervallo di confidenza al 95%** sono i seguenti*:



Il campione viene determinato in modo da assicurare un margine di errore non superiore al 2% ed un intervallo di confidenza del 95%.

*Per popolazione si intende il numero dei soggetti che hanno trasmesso almeno una fattura da portale.

**Per popolazione si intende il numero accessi distinti per utente autenticato al servizio nel periodo di riferimento dell'indagine.

Principali risultati emersi

La diversa numerosità dei campioni non consente di fare un confronto puntuale fra i diversi servizi.

In ogni caso si rilevano alcuni risultati comuni, tra i quali:

- le modalità mediante le quali gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio
- la semplicità nel trovare il servizio richiesto navigando nel portale «Fatture e Corrispettivi»
- gli strumenti di supporto come ausilio nell'utilizzo del servizio

Si riporta una sintesi dei risultati emersi per ogni singolo servizio oggetto di indagine e, per un'analisi più approfondita, i relativi rapporti d'indagine.

Principali risultati emersi

Su **7690** rispondenti alle interviste, la soddisfazione complessiva del servizio «**GENERAZIONE E TRASMISSIONE FATTURE**» si attesta intorno al **69,6% (IS)** con una votazione più elevata **per le «imprese» come tipologia di utente**. In particolare, il servizio è stato definito per lo più «semplice» e «intuitivo» e risulta utile per **l'81,7%** dei rispondenti. Il **23%** del campione consiglierebbe il servizio ad un amico o conoscente (**NPS**).

Sul come siano a venuti a conoscenza del servizio, gli intervistati si dividono quasi equamente tra il sito dell'Agenzia delle Entrate (con una leggera prevalenza per quest'ultima, 26,1%), passaparola, fonti informative esterne e le comunicazioni dell'Agenzia. In termini di utenza non ci sono particolari differenze se non per gli «intermediari», che utilizzano di più le comunicazioni dell'Agenzia delle entrate, e per i «lavoratori autonomi» che utilizzano di più il passaparola.

Per avere supporto nell'utilizzo, gli utenti fanno affidamento principalmente sulle informazioni presenti sul sito o sulle guide pubblicate nell'area tematica di riferimento. Per l'intera platea dei rispondenti, la somma delle due opzioni di risposta eccede il 70%.

Complessivamente, il servizio è stato ritenuto semplice da trovare navigando sul portale da circa l'80% dei rispondenti, dato che per gli utenti delle «imprese» sale all'85% circa.

Sulla frequenza di utilizzo, oltre il 50% del campione lo utilizza da 1 a 3 volte al mese.

Principali risultati emersi

Su **515** rispondenti alle interviste, la soddisfazione complessiva del servizio «**CONSULTAZIONE FATTURE**» si attesta intorno al **49,6% (IS)** con una votazione più elevata **per le «imprese»**. In particolare, il servizio è stato definito per lo più «funzionale» e «accessibile a tutti» e risulta utile per l'**67,1%** dei rispondenti. Il campione non è predisposto a consigliare il servizio ad un amico o conoscente (**NPS**).

Per venire a conoscenza del servizio gli utenti hanno principalmente navigato sul sito dell'Agenzia delle Entrate (32,2%); a seguire, i mezzi di informazione più utilizzati sono stati le comunicazioni da parte dell'Agenzia delle Entrate e altresì fonti informative esterne. In termini di tipologia di utente, non si riscontrano particolari differenze, resta infatti immutata la gerarchia dei mezzi di informazione.

Al pari della generazione e trasmissione, anche per la consultazione delle fatture, per avere supporto nell'utilizzo, gli utenti fanno affidamento sulle info presenti sul sito o sulle guide pubblicate nell'area tematica di riferimento. Per l'intera platea dei rispondenti, la somma delle due opzioni di risposta eccede il 70%.

Il servizio è stato ritenuto semplice da trovare navigando sul Portale da circa il 70% degli utenti; tale percentuale è leggermente più elevata per gli «intermediari» rispetto alle altre tipologie di utente.

Sulla frequenza di utilizzo, oltre il 40% del campione lo utilizza quotidianamente.

Principali risultati emersi

Su **418** rispondenti alle interviste, la soddisfazione complessiva del servizio «**GENERAZIONE E TRASMISSIONE DOCUMENTO COMMERCIALE**» si attesta intorno al **77,5% (IS)** con una votazione più elevata **per i lavoratori autonomi**. In particolare, il servizio è stato definito per lo più «semplice» e «intuitivo» e risulta utile per **l'90,2%** dei rispondenti. Il **50%** del campione consiglierebbe il servizio ad un amico o conoscente (**NPS**).

Per venire a conoscenza del servizio gli utenti hanno utilizzato per lo più il sito dell'Agenzia delle Entrate (27%), le fonti informative esterne all'Agenzia (23%) e il passaparola (19% circa). In termini di tipologia di utente, lo **strumento** attraverso il quale gli intervistati sono venuti a conoscenza del servizio è il **sito web dell'Agenzia delle Entrate (27%)**, maggiormente utilizzato da intermediari e imprese. Il secondo mezzo di informazione risiede nella categoria **Altro (23,7%)**, con un maggior riscontro fra i lavoratori autonomi.

Per avere supporto nell'utilizzo, per lo più gli utenti fanno affidamento sulle info presenti sul sito o sulle guide pubblicate nell'area tematica di riferimento.

Il servizio è stato ritenuto semplice da trovare navigando sul Portale da oltre l'80% degli utenti.

Con riferimento alla frequenza di utilizzo, oltre il 40% del campione lo utilizza quotidianamente.

Principali risultati emersi

Su **67** rispondenti alle interviste, la soddisfazione complessiva del servizio «**CONSULTAZIONE CORRISPETTIVI TELEMATICI**» si attesta intorno al **49,2% (IS)** con una votazione più elevata **per le imprese**. I soddisfatti hanno scelto di non specificare l'aspetto migliore del servizio, che risulta utile per il **69,1%** dei rispondenti. Il campione non è predisposto a consigliare il servizio ad un amico o conoscente (**NPS**).

Il modo in cui gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio è la comunicazione dell' Agenzia delle Entrate (33% circa); a seguire, gli utenti si sono informati navigando sul sito dell'Agenzia delle Entrate (25% circa) e tramite fonti informative esterne

Per avere supporto nell'utilizzo, gli utenti si sono serviti per lo più delle info presenti sul sito o sulle guide pubblicate nell'area tematica di riferimento.

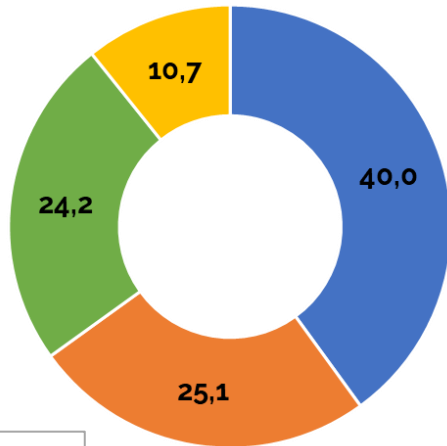
Il servizio è stato ritenuto semplice da trovare navigando sul Portale da circa il 64% degli intervistati.

Con riferimento alla frequenza di utilizzo, il 45% del campione lo utilizza quotidianamente.

Profilo rispondenti

8690

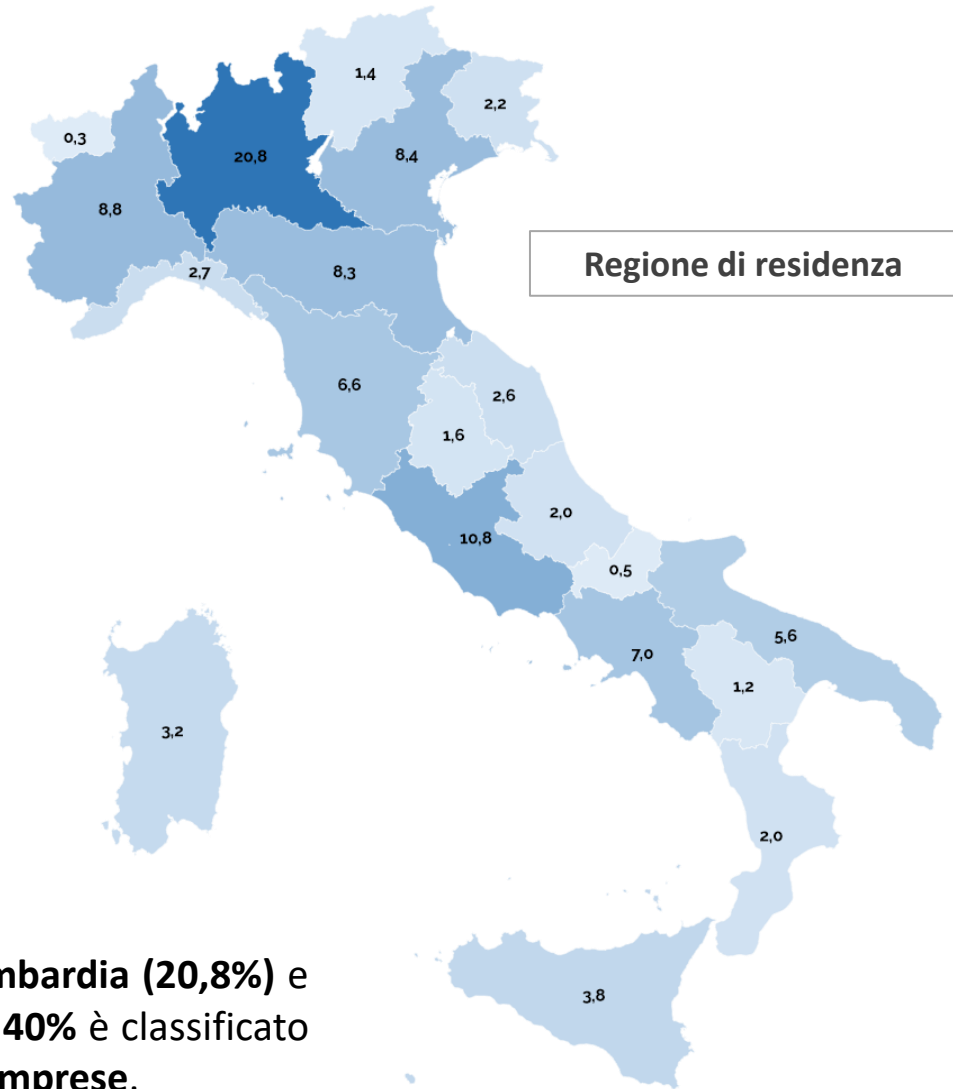
Interviste totali



Tipologia di utente

- Lavoratore autonomo
- Impresa
- Attività in regime forfettario
- Intermediario

La maggioranza dei rispondenti risiede in **Lombardia (20,8%)** e nel **Lazio (10,8%)**; quanto al tipo di utenza, il **40%** è classificato come **lavoratore autonomo** e il **25,1%** come **imprese**.



Regione di residenza

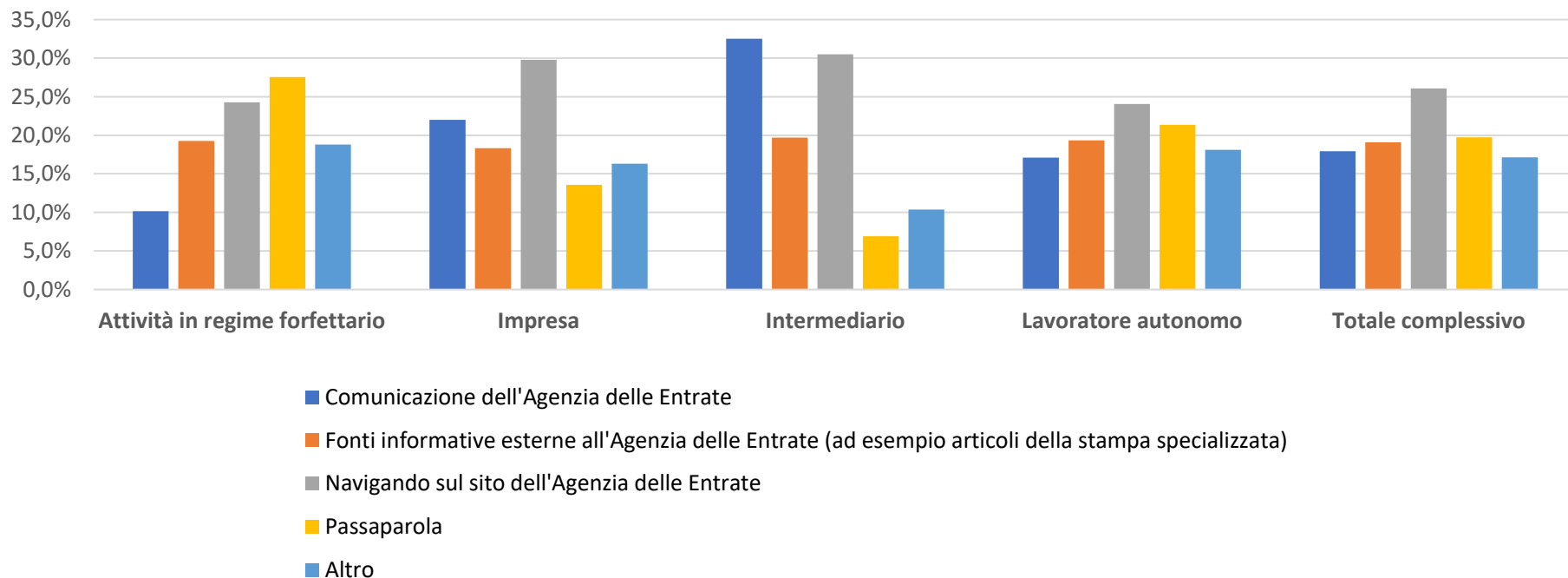
Rapporto d'indagine sul servizio Generazione e trasmissione fatture

7690 interviste



Rapporto Generazione e trasmissione fatture

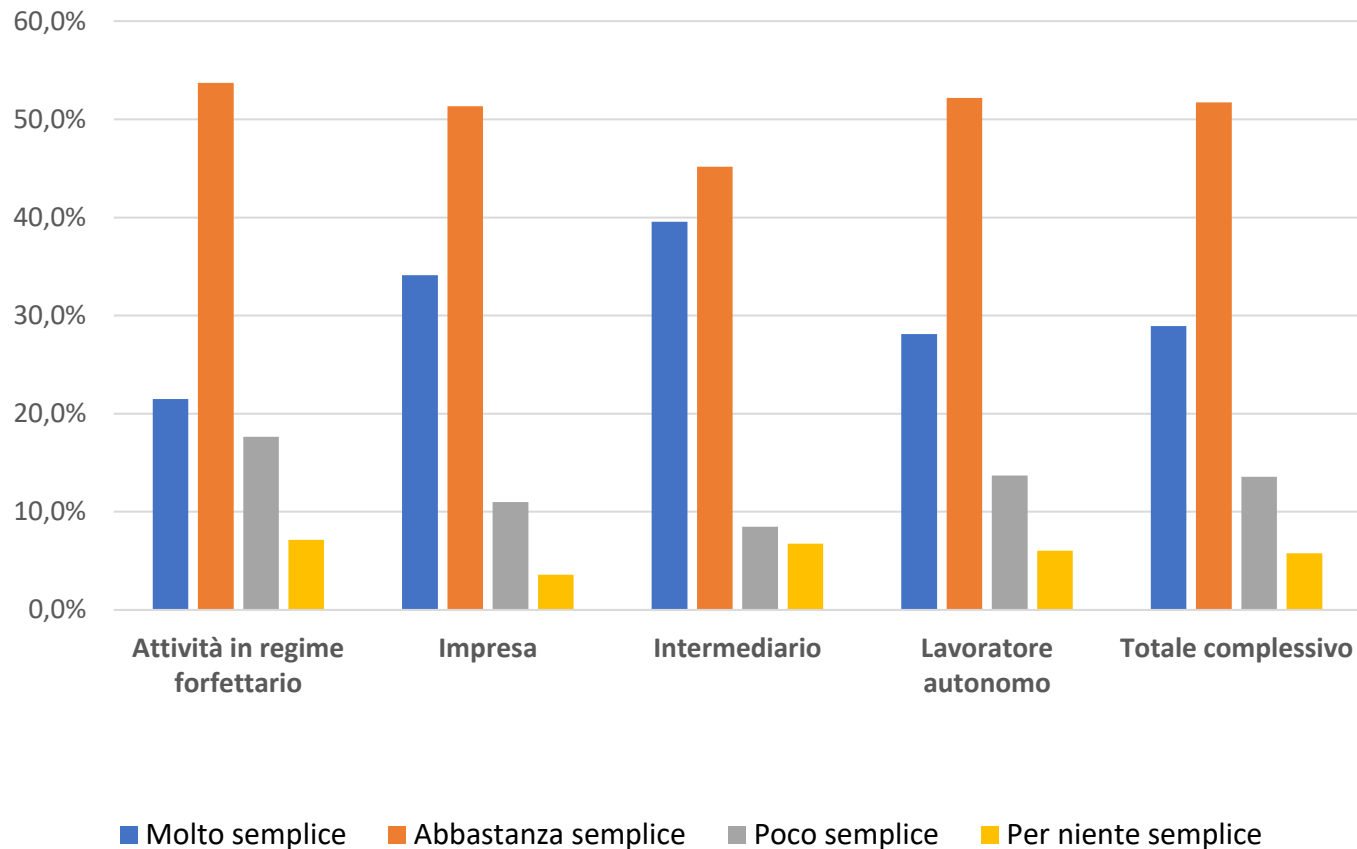
DOMANDA: *Come è venuto a conoscenza del servizio?*



Il **26,1%** degli intervistati è venuto a conoscenza del servizio navigando sul **sito dell'Agenzia**, per la maggior parte intermediari (30,5%). Il secondo mezzo di informazione più utilizzato invece, è risultato il **passaparola (19,8%)**, insieme alle **fonti informative esterne all'Agenzia (19,2%)**.

Rapporto Generazione e trasmissione fatture

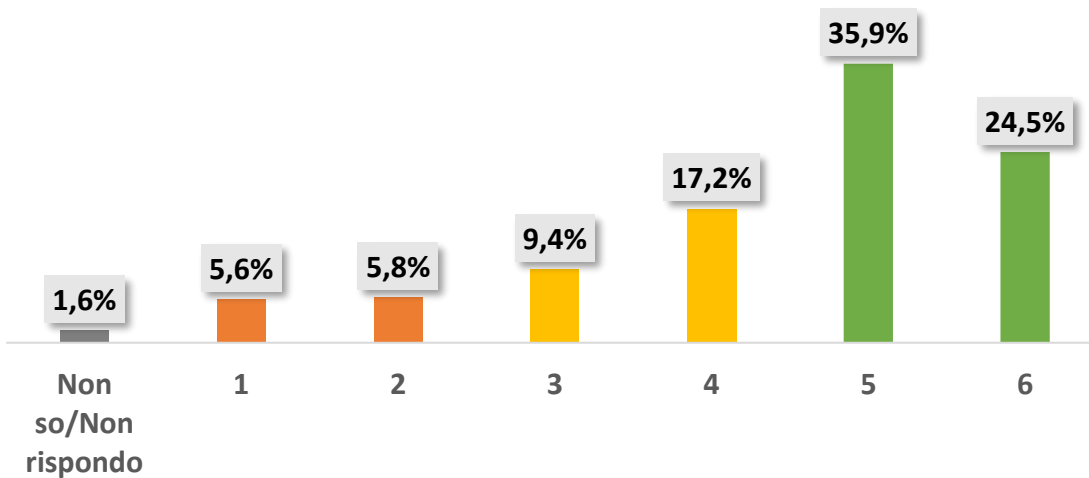
DOMANDA: *È stato semplice trovare il servizio navigando nel Portale «Fatture e Corrispettivi»?*



Per quasi l'**80%** degli intervistati è stato **semplice** (valutazioni di molto semplice e abbastanza semplice) trovare il servizio navigando sul Portale. In relazione alla tipologia di utente, gli appartenenti alle «imprese» lo hanno ritenuto **più semplice rispetto agli altri (85,5%)**.

Rapporto Generazione e trasmissione fatture

DOMANDA: *Con un voto da 1 a 6, dove 1 è il minimo e 6 è il massimo, come valuta complessivamente il servizio?*

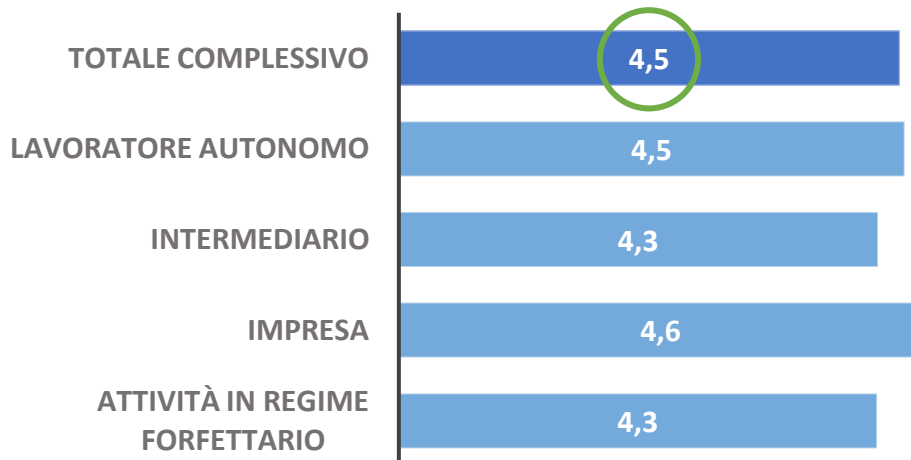


Indice di Soddisfazione globale*

IS = 69,6%

*elaborazioni al netto dei «Non so»

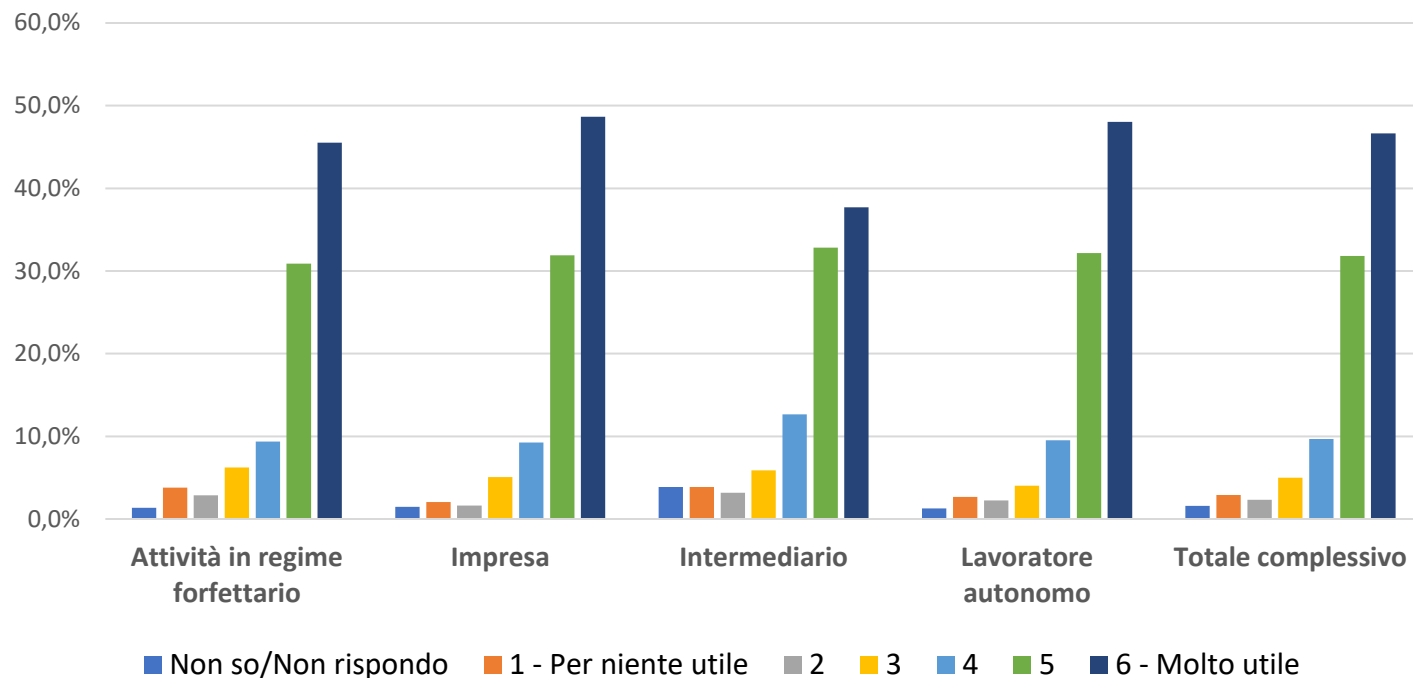
Voto Medio



In merito alla soddisfazione complessiva, l'Indice di soddisfazione calcolato su media ponderata e al netto dei «non so», si attesta al **69,6%**. Inoltre, su una scala da 1 a 6, la **votazione media** del totale complessivo è pari a **4,5** mentre il **voto più alto**, pari a **4,6**, corrisponde alla categoria delle **imprese**.

Rapporto Generazione e trasmissione fatture

DOMANDA: *Con un voto da 1 a 6, dove 1 è il minimo e 6 è il massimo, è stato utile il servizio?*



Indice di Soddisfazione

81,7%

elaborazioni al netto dei «non so»

In merito all'utilità percepita, **l'indice di soddisfazione** si attesta intorno **all'81,7%**.

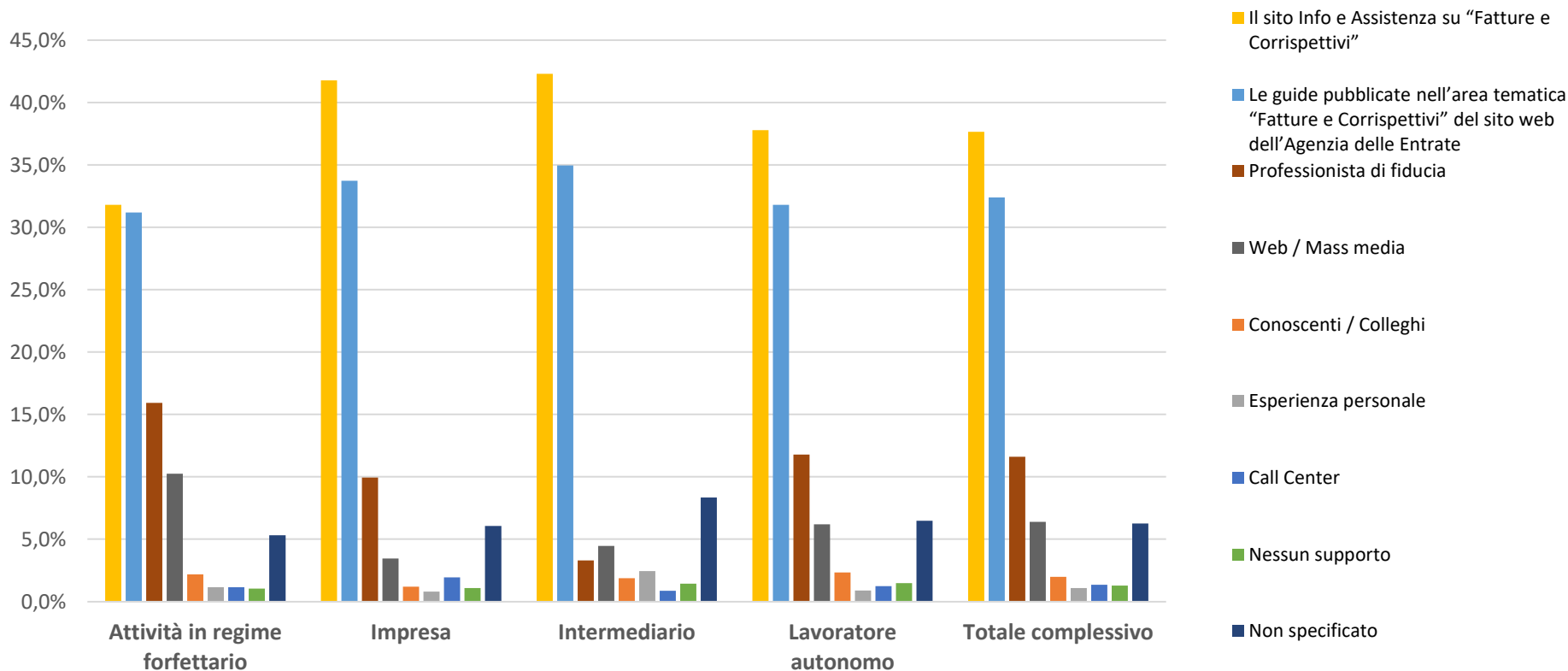
Voto Medio



Su una scala da 1 a 6, la votazione media è pari a 5, con un voto medio più alto, **pari a 5,1**, fra le categorie dei lavoratori autonomi e delle imprese.

Rapporto Generazione e trasmissione fatture

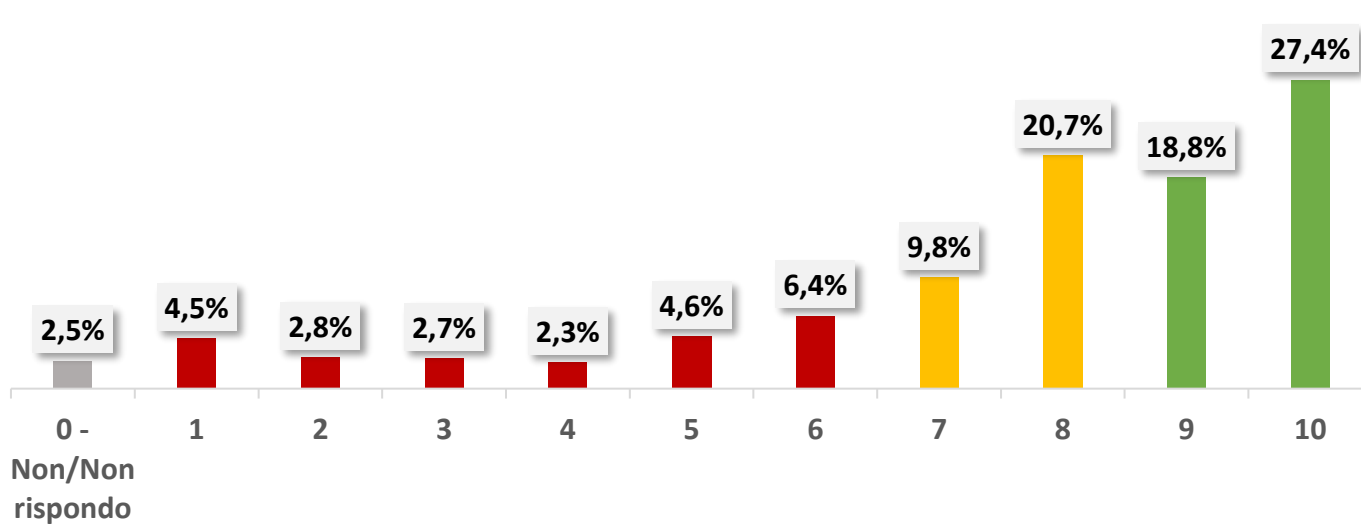
DOMANDA: *Per avere supporto nell'utilizzo del servizio ha consultato o consulta:*



È stato chiesto agli intervistati di indicare quale supporto si è utilizzato come ausilio nell'utilizzo del servizio: quelli maggiormente utilizzati risultano essere l'area **Info e Assistenza** del portale «Fatture e Corrispettivi» e le **guide** nell'area tematica «Fatture e Corrispettivi». In particolare, questi sono utilizzati **maggiormente da intermediari, imprese e lavoratori autonomi**.

Rapporto Generazione e trasmissione fatture

DOMANDA: *Con un voto da 1 a 10, dove 1 è il minimo e 10 è il massimo, quanto consiglierebbe ad un amico o conoscente di utilizzare il servizio?**



Le risposte consentono di classificare le risposte in **tre** categorie:

 **DETRATTORI 23%**

 **PASSIVI 31%**

 **PROMOTORI 46%**

Tra i promotori, il **27,4%** reputa il servizio **eccellente** (conteggio dei voti pari a 10).

In generale, la **qualità** del servizio è **percepita positivamente**.

$$\text{NPS} = \text{PROMOTORI} - \text{DETRATTORI} = 23\%$$

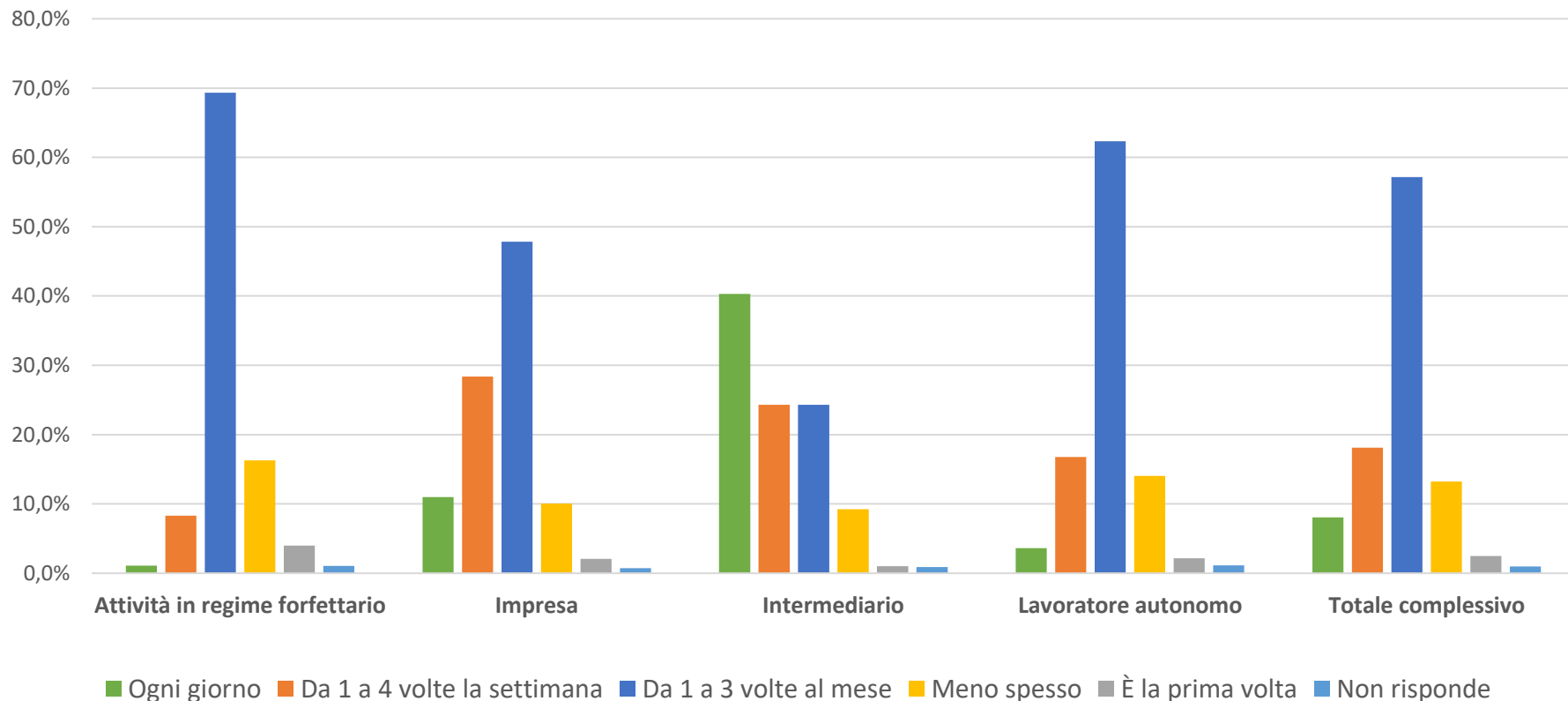
(Net Promoter Score)

**elaborazioni al netto degli «0 - Non so/Non rispondo»*

Rapporto Generazione e trasmissione fatture



DOMANDA: *Con che frequenza utilizza il servizio?*



Il **57%** degli intervistati afferma di usare il servizio da **1 a 3 volte al mese**, la restante parte lo utilizza da **1 a 4 volte a settimana o meno spesso (18,1% e 13%)**, in particolare si nota che il **40%** degli intermediari utilizzano il servizio **ogni giorno**.

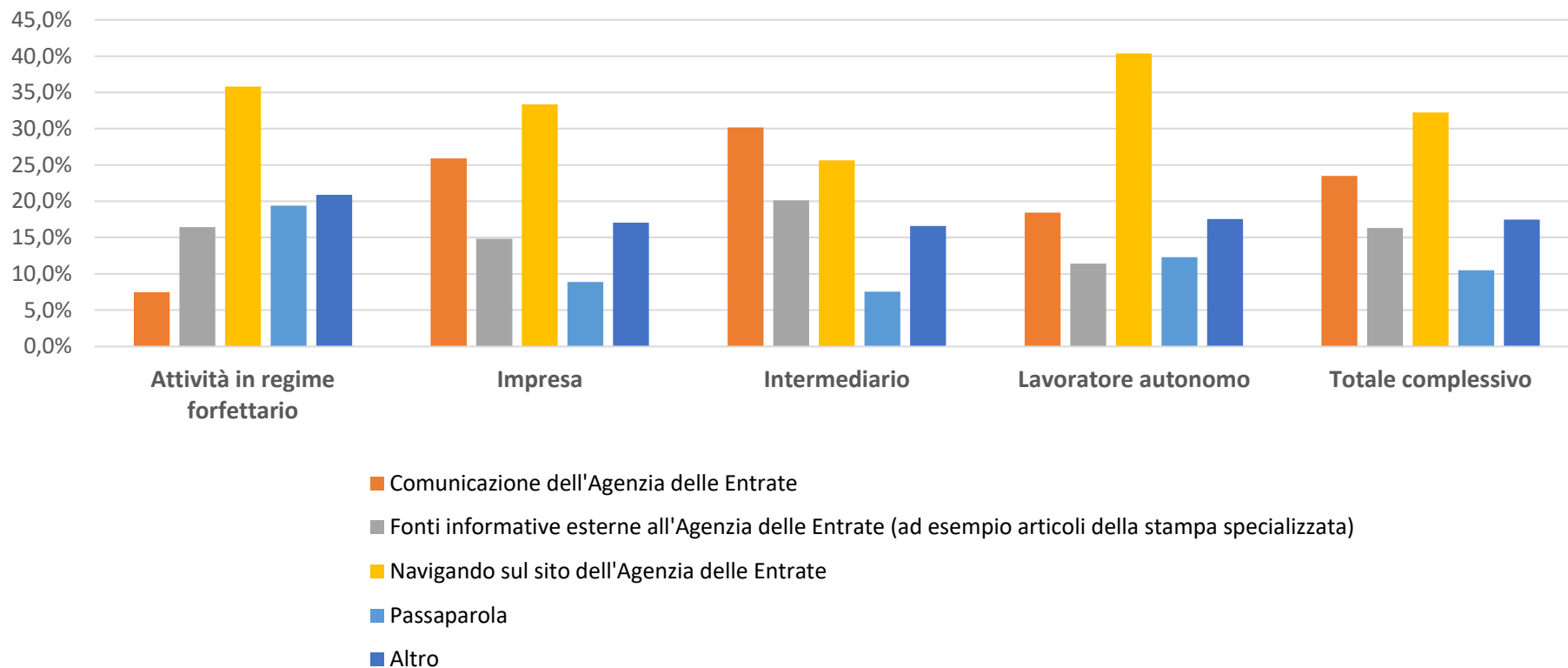
Rapporto d'indagine sul servizio Consultazione fatture

515 interviste



Rapporto Consultazione fatture

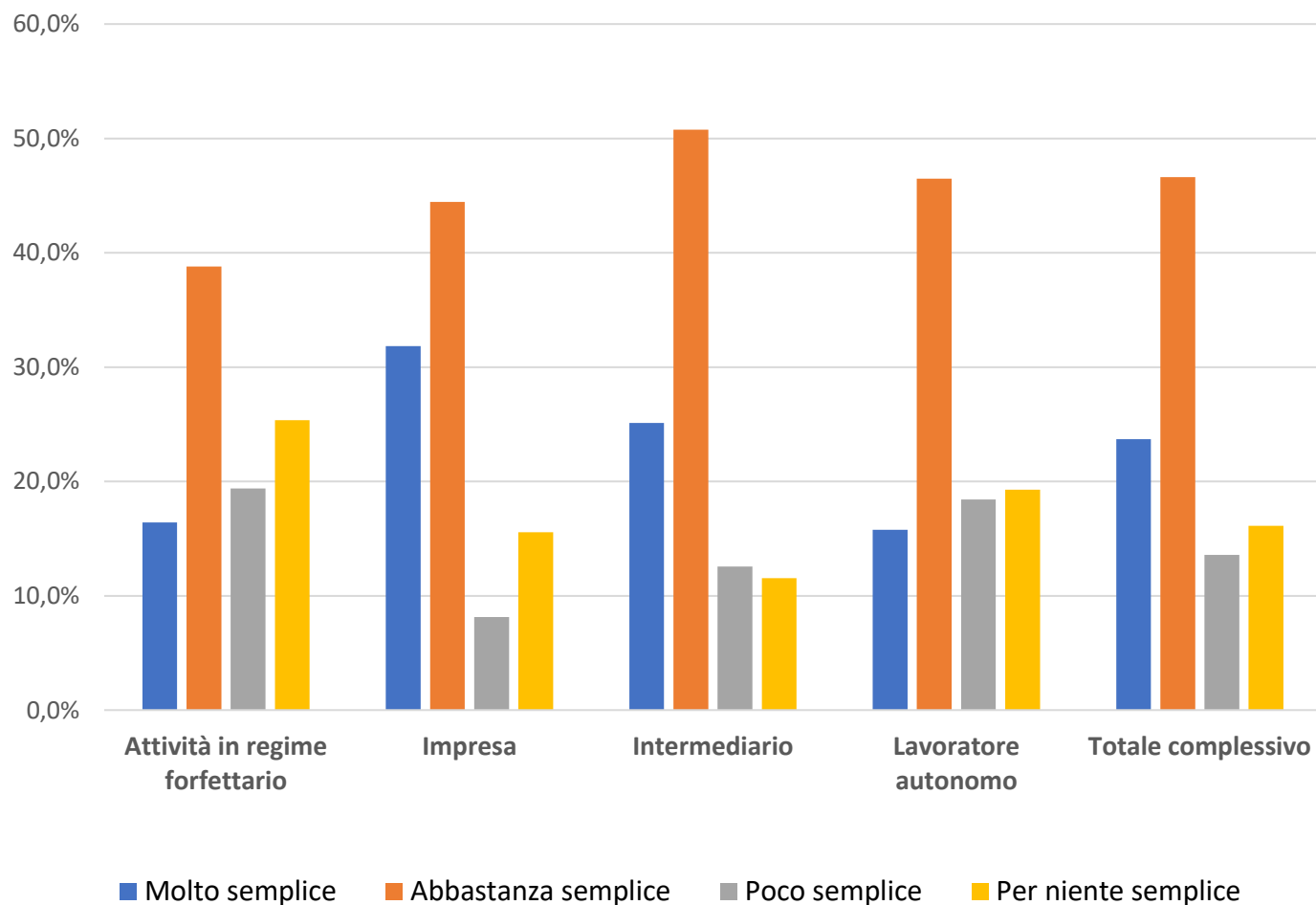
DOMANDA: *Come è venuto a conoscenza del servizio?*



Il **32,2%** degli intervistati è venuto a conoscenza del servizio navigando sul **sito dell'Agenzia**, dato che per i lavoratori autonomi sale al 40,4%. Il secondo mezzo di informazione più utilizzato invece, sono le **comunicazioni dell'Agenzia delle Entrate (23,5%)**.

Rapporto Consultazione fatture

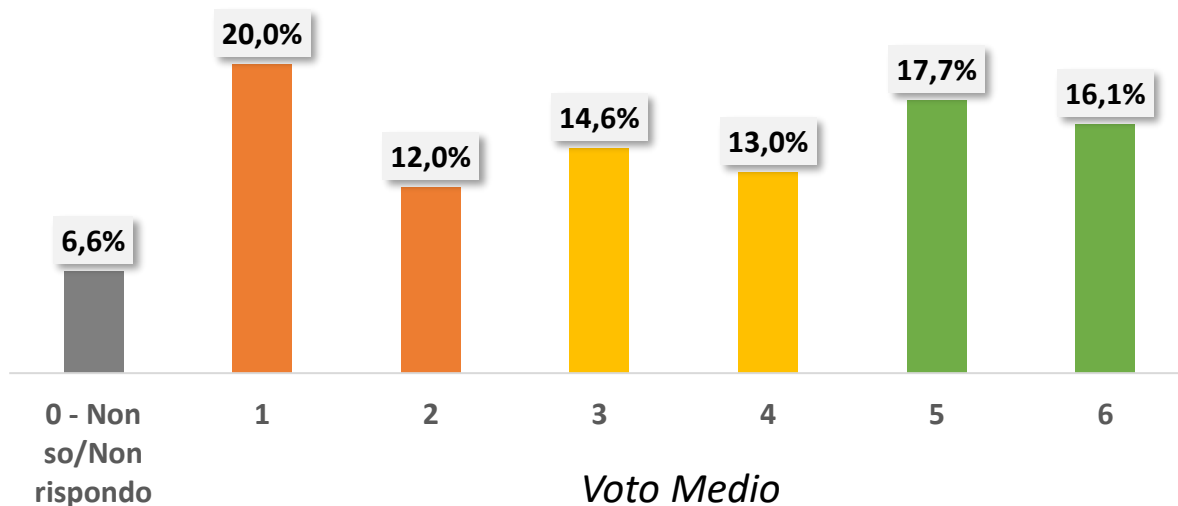
DOMANDA: È stato semplice trovare il servizio navigando nel Portale «Fatture e Corrispettivi»?



Per circa il **70%** degli intervistati è stato semplice trovare il servizio navigando sul Portale (*molto e abbastanza*). In relazione alla tipologia di utente, gli **intermediari** lo hanno ritenuto **più semplice rispetto agli altri** mentre **maggiori difficoltà** a trovare il servizio nel Portale sono state riscontrate dalle **attività in regime forfettario**.

Rapporto Consultazione fatture

DOMANDA: *Con un voto da 1 a 6, dove 1 è il minimo e 6 è il massimo, come valuta complessivamente il servizio?*



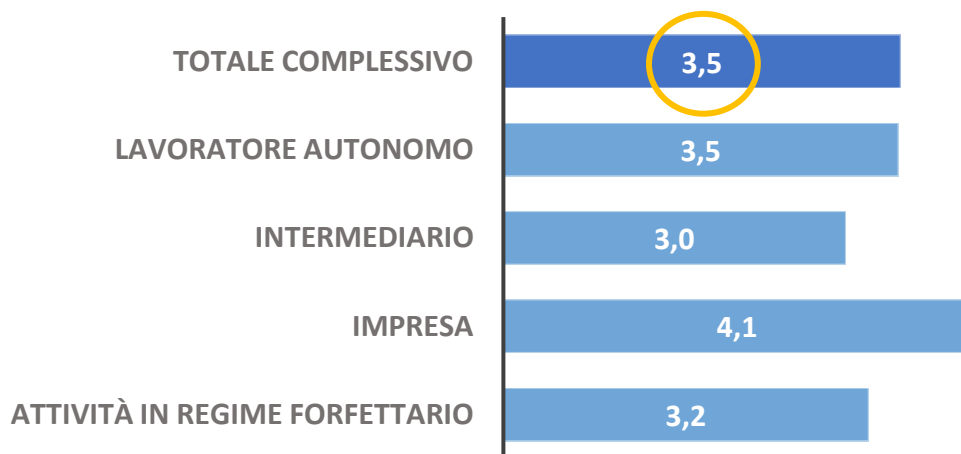
Indice di Soddisfazione globale*

IS = 49,6%

*elaborazioni al netto dei «non so»

In merito alla soddisfazione complessiva, l'indice si attesta al **49,6%**.

Complessivamente, su una scala da 1 a 6, la **votazione media** corrisponde al **3,5**. In relazione alla tipologia di utente, la votazione media più elevata corrisponde alle **imprese**.



Rapporto Consultazione fatture

DOMANDA: Con un voto da 1 a 6, dove 1 è il minimo e 6 è il massimo, è stato utile il servizio?

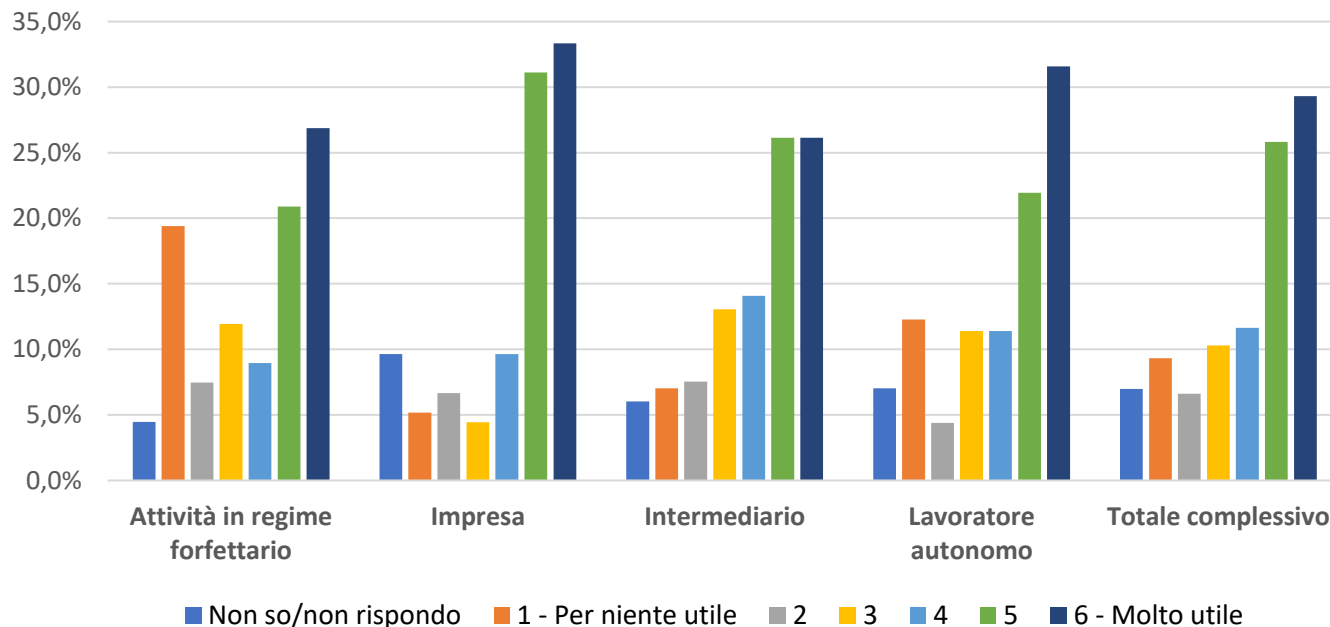
Indice di Soddisfazione

67,1%

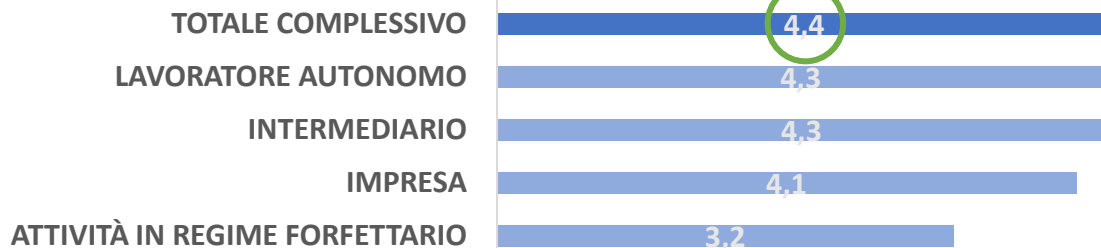
In merito all'utilità percepita, l'indice di soddisfazione si attesta intorno al 67,1%.

Complessivamente, su una scala da 1 a 6, la votazione media è pari al 4,4.

In relazione alla tipologia di utente, quella più elevata corrisponde ai lavoratori autonomi e agli intermediari con il 4,3.

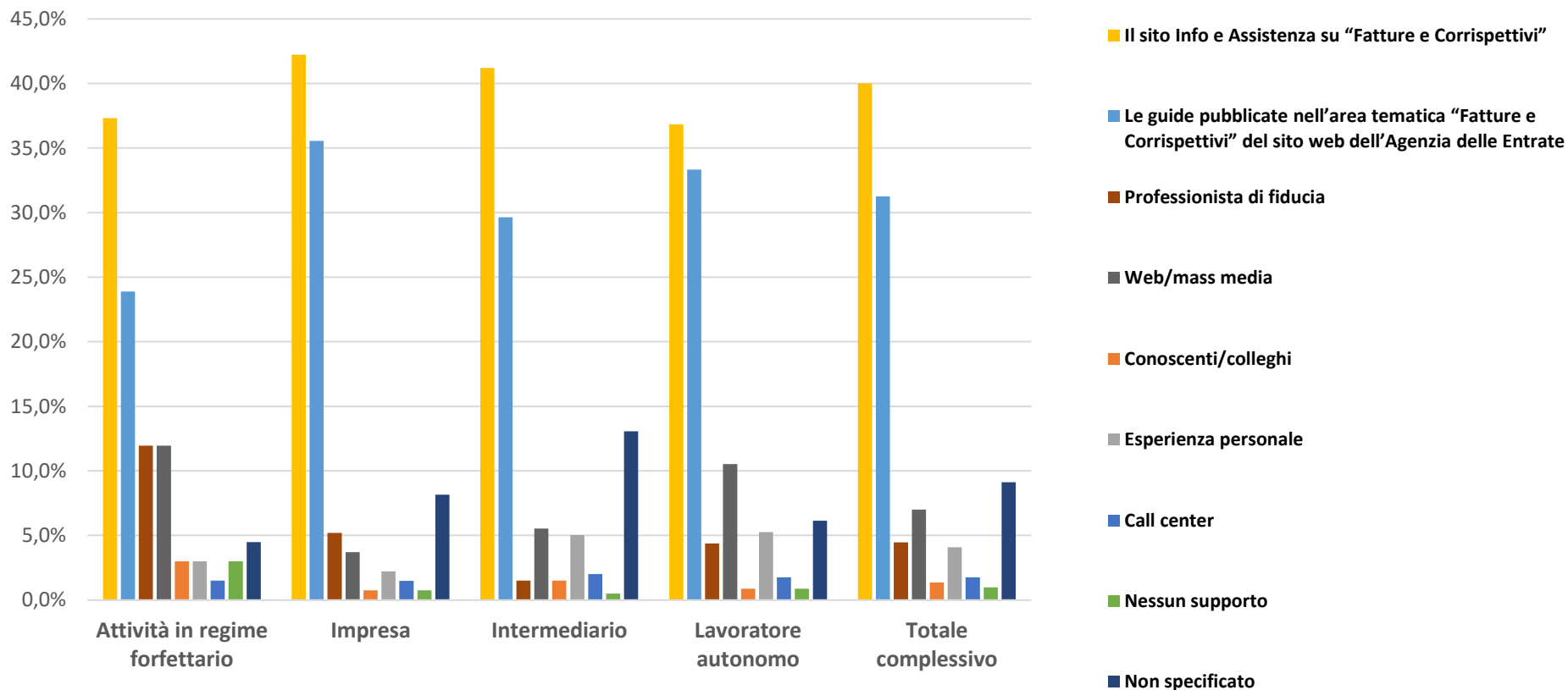


Voto Medio



Rapporto Consultazione fatture

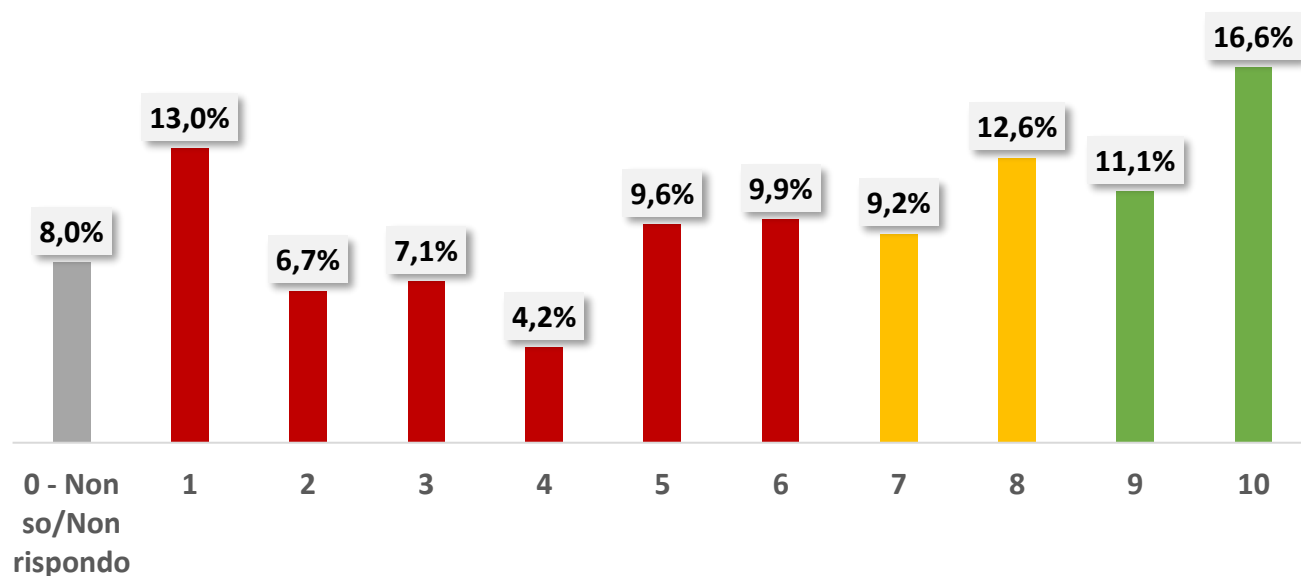
DOMANDA: *Per avere supporto nell'utilizzo del servizio ha consultato o consulta:*



Per avere supporto nell'utilizzo, gli intervistati affermano di utilizzare per lo più l'area **Info e Assistenza** su «Fatture e Corrispettivi» (**40%**) e le **guide pubblicate** nell'area tematica «Fatture e Corrispettivi» del sito web di Agenzia delle Entrate (**31,3%**).

Rapporto Consultazione fatture

DOMANDA: *Con un voto da 1 a 10, dove 1 è il minimo e 10 è il massimo, quanto consigliereste ad un amico o conoscente di utilizzare servizio?**



Le risposte consentono di classificare il campione in **tre** categorie:

 **DETRATTORI 50,5%**

 **PASSIVI 21,8%**

 **PROMOTORI 27,7%**

Tra i promotori, il **16,6%** reputa il servizio **eccellente** (voto=10).

In generale, la **qualità** del servizio è **percepita negativamente** dagli intervistati.

$$\text{NPS} = \text{PROMOTORI} - \text{DETRATTORI} = -22,8\%$$

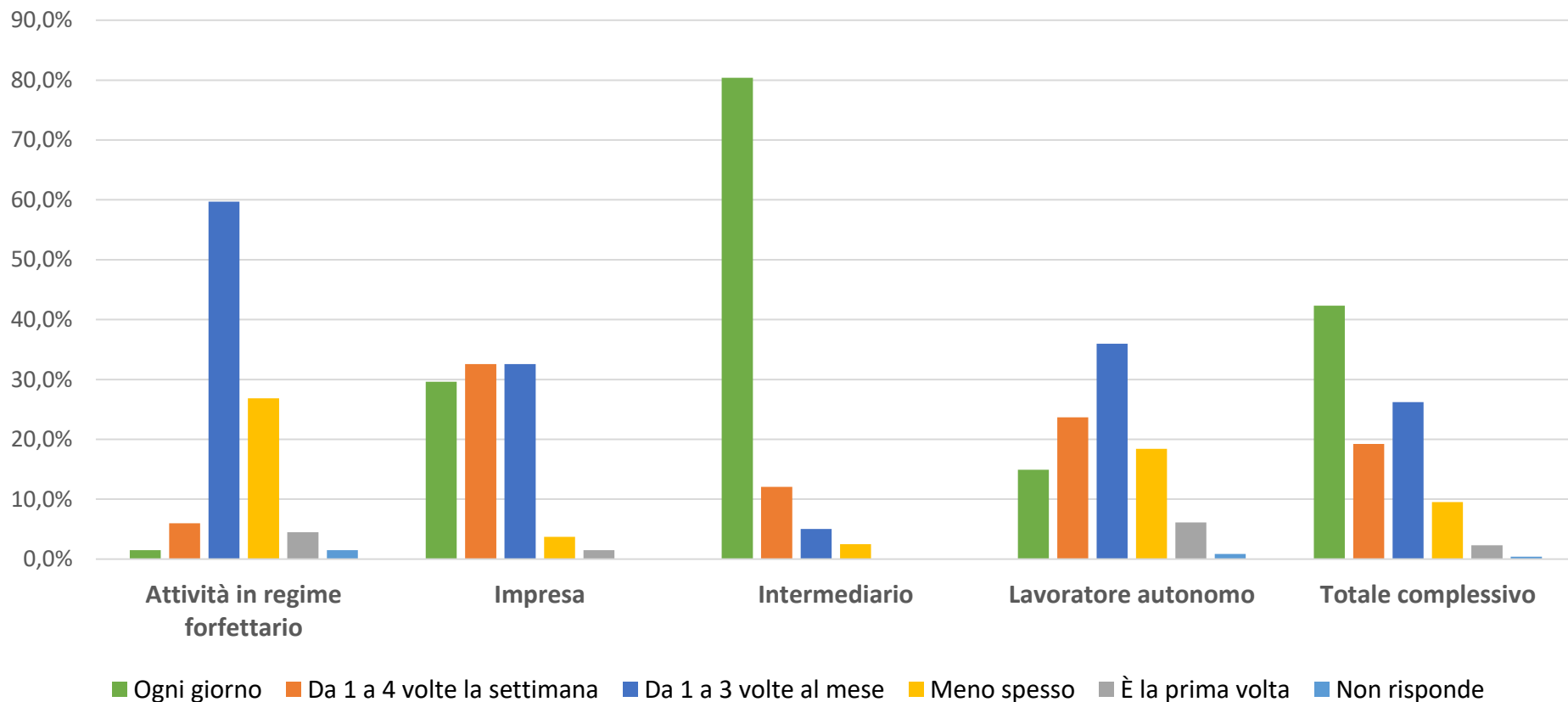
(Net Promoter Score)

**elaborazioni % calcolate al netto degli «0 - Non so/Non rispondo»*

Rapporto Consultazione fatture



DOMANDA: *Con che frequenza utilizza il servizio?*



Sulla frequenza di utilizzo, oltre il **40%** degli intervistati afferma di usarlo **quotidianamente** e il **26,2%** da **1 a 3 volte al mese**. Il servizio risulta utilizzato più frequentemente dagli **intermediari** rispetto alle altre tipologie di utenti.

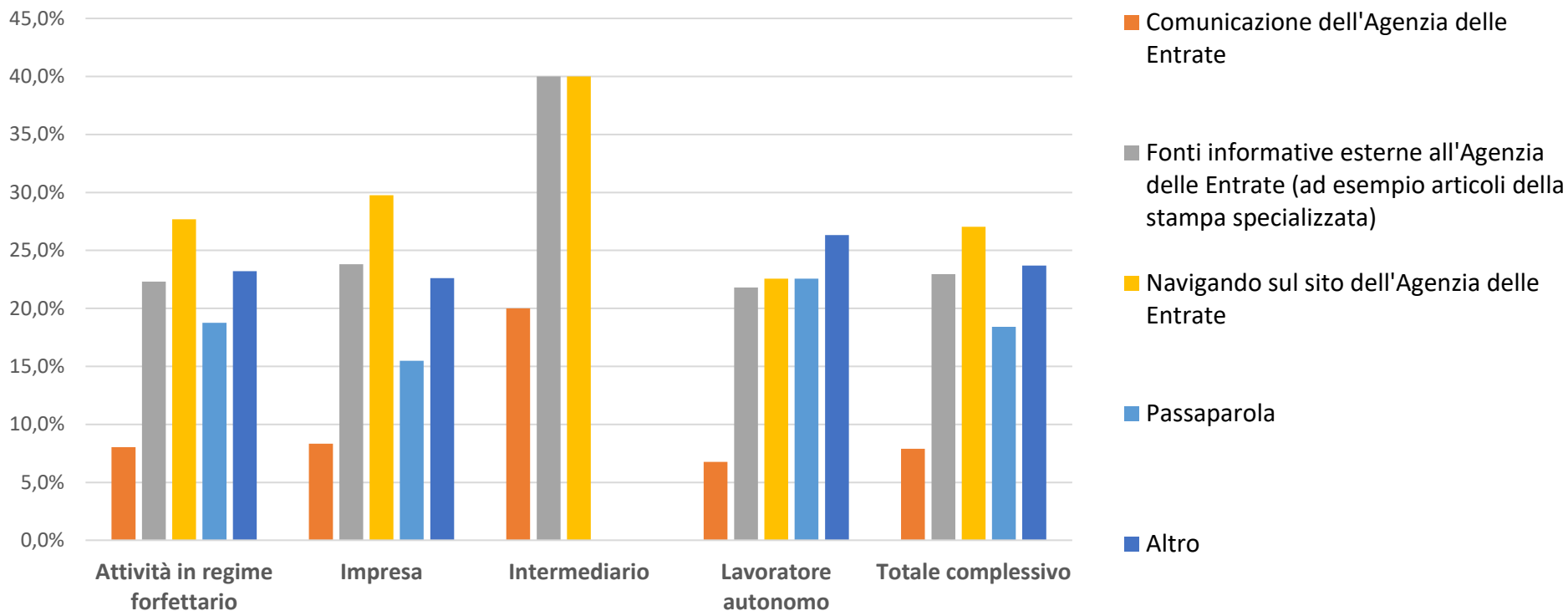
Rapporto d'indagine sul servizio Generazione e trasmissione documento commerciale

418 interviste



Rapporto Generazione e trasmissione Documento Commerciale

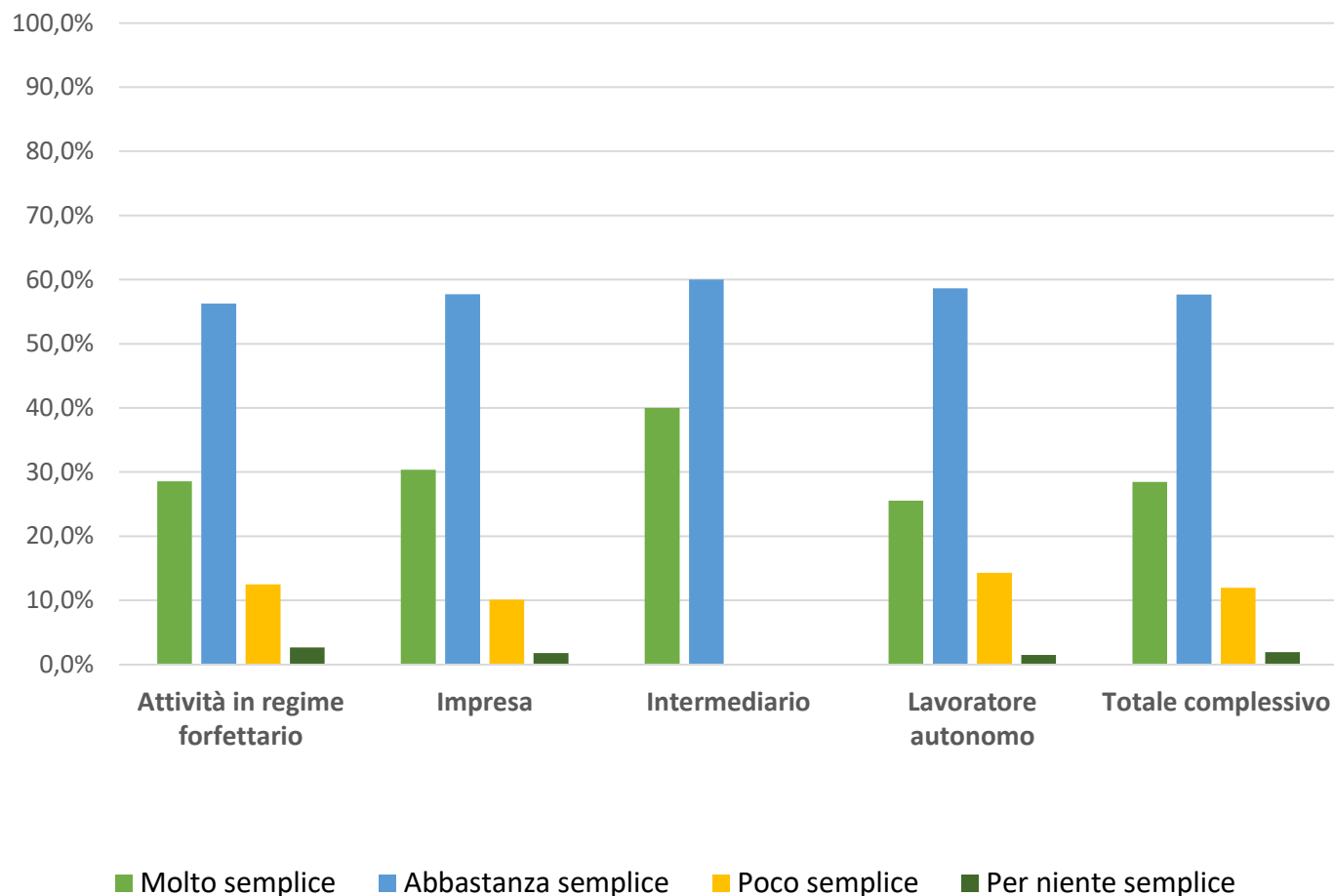
DOMANDA: *Come è venuto a conoscenza del servizio?*



Il **primo strumento** attraverso il quale gli intervistati sono venuti a conoscenza del servizio è il **sito web dell'Agenzia delle Entrate (27%)**, maggiormente utilizzato da intermediari e imprese. Il secondo mezzo di informazione risiede nella categoria **Altro (23,7%)**, con un maggior riscontro fra i lavoratori autonomi. Il terzo strumento grazie al quale si è venuti a conoscenza del servizio sono le **fonti informative esterne all'Agenzia delle Entrate**, per di più utilizzate da Intermediari e imprese.

Rapporto Generazione e trasmissione Documento Commerciale

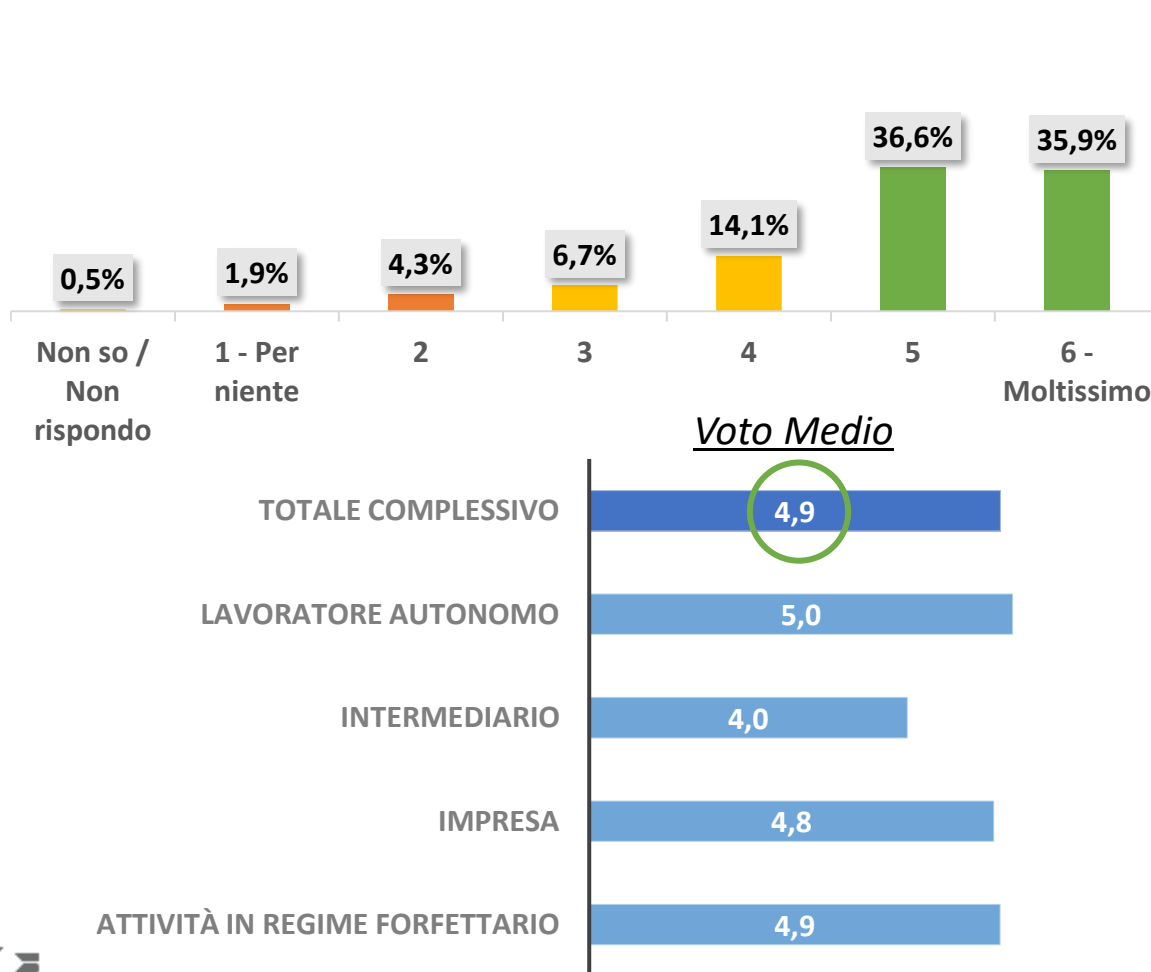
DOMANDA: *È stato semplice trovare il servizio navigando nel Portale «Fatture e Corrispettivi»?*



Per **circa l'80%** degli intervistati è stato **semplice** (complessivo di *abbastanza* e *molto*) trovare il servizio navigando sul Portale «Fatture e Corrispettivi». In particolare, solo gli **intermediari** non hanno riscontrato nessuna difficoltà (**100%**).

Rapporto Generazione e trasmissione Documento Commerciale

DOMANDA: *Con un voto da 1 a 6, dove 1 è il minimo e 6 è il massimo, come valuta complessivamente il servizio?*



Indice di Soddisfazione globale*

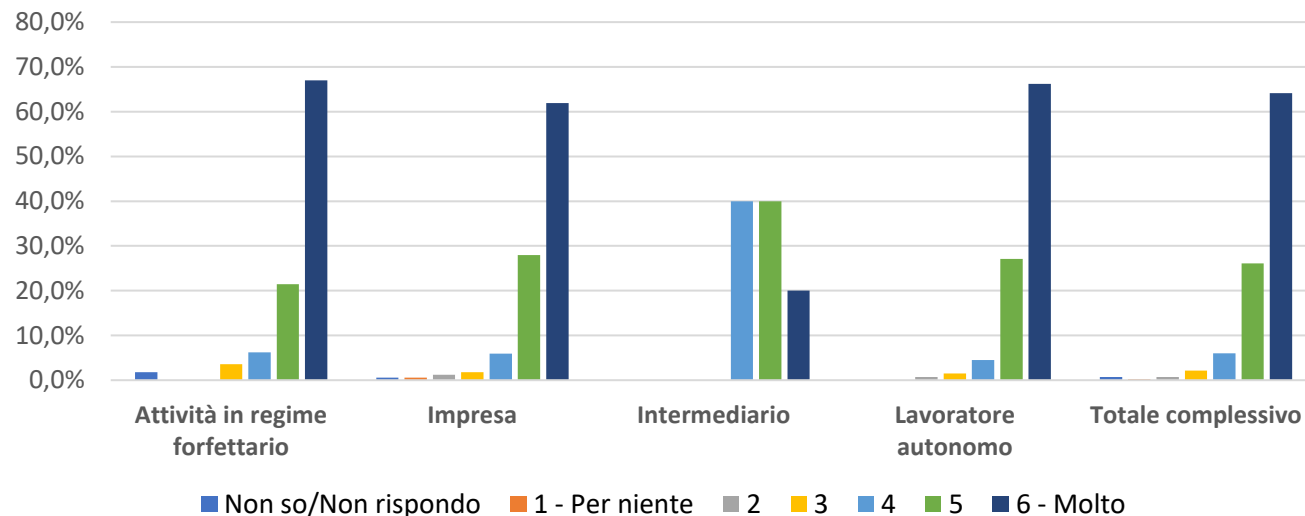
IS = 77,5%

*elaborazioni al netto dei «non sa»

In merito alla soddisfazione complessiva, l'Indice di soddisfazione globale calcolato su media ponderata e al netto dei «non so», si attesta al **77,5%**. Inoltre, su una scala da 1 a 6, la **votazione media** del totale complessivo è pari a **4,9** mentre il **voto più alto**, pari a **5**, corrisponde alla categoria dei **lavoratori autonomi**.

Rapporto Generazione e trasmissione Documento Commerciale

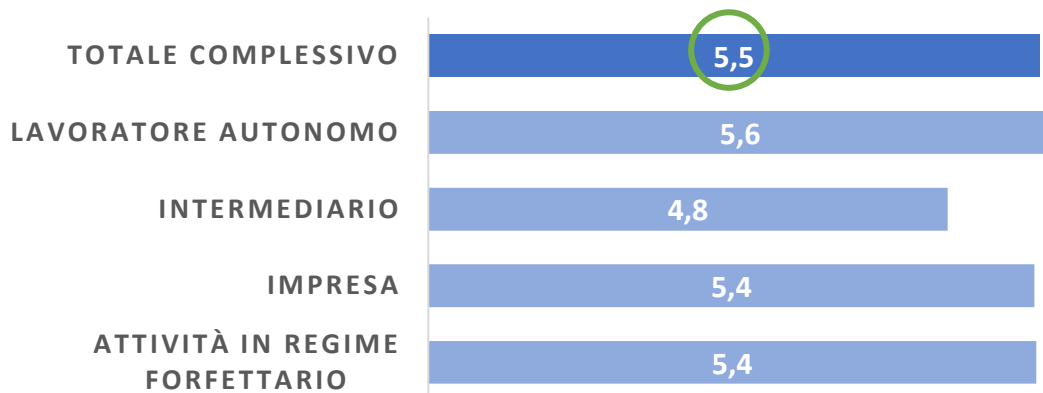
DOMANDA: *Con un voto da 1 a 6, dove 1 è il minimo e 6 è il massimo, è stato utile il servizio?*



Indice di Soddisfazione*
90,2%
**elaborazioni al netto dei «non sa»*

In merito all'utilità percepita, **l'indice di soddisfazione** si attesta intorno al **90,2 %**.

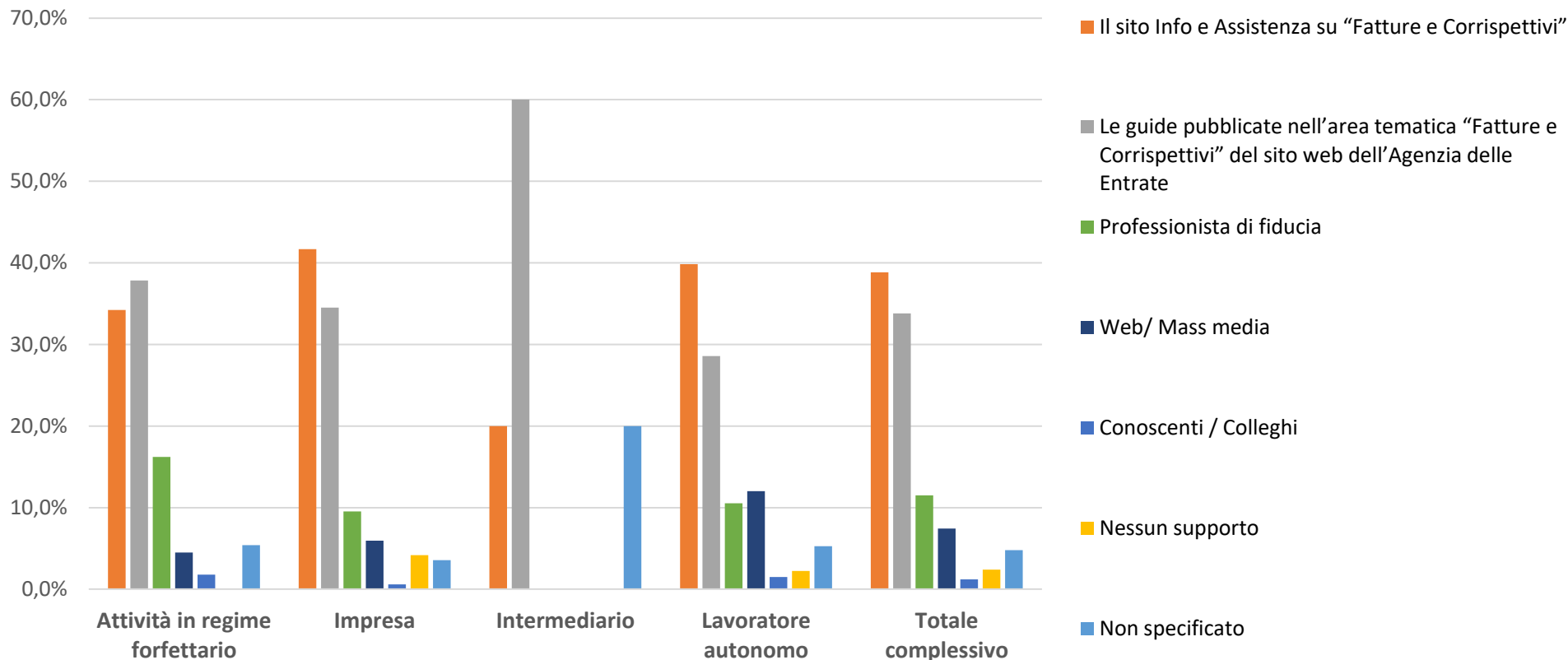
Voto Medio



Su una scala da 1 a 6, la **votazione media** è pari a **5,5** con un **voto medio più alto**, pari a **5,6**, fra le categorie dei **lavoratori autonomi**.

Rapporto Generazione e trasmissione Documento Commerciale

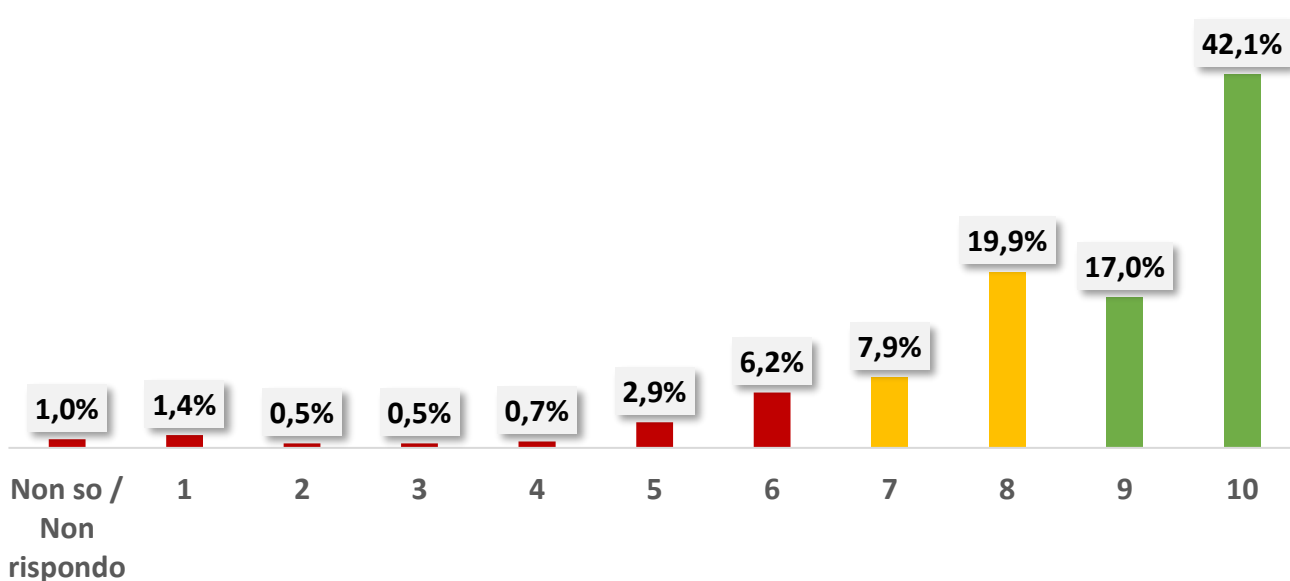
DOMANDA: *Per avere supporto nell'utilizzo del servizio ha consultato o consulta:*



Per avere supporto nell'utilizzo, gli intervistati affermano di utilizzare per lo più l'area **Info e Assistenza su «Fatture e Corrispettivi» (38,8%)** e **le guide pubblicate nell'area tematica «Fatture e Corrispettivi» del sito web di Agenzia delle Entrate (33,7%)**, dati che si distribuiscono equamente **in tutte le categorie**.

Rapporto Generazione e trasmissione Documento Commerciale

DOMANDA: *Con un voto da 1 a 10, dove 1 è il minimo e 10 è il massimo, quanto consiglierebbe ad un amico o conoscente di utilizzare servizio?**



Le risposte consentono di classificare le risposte in **tre** categorie:

 **DETRATTORI 12%**

 **PASSIVI 28%**

 **PROMOTORI 59%**

Tra i promotori, il **42,1%** reputa il servizio **eccellente** (conteggio dei voti pari a 10).

In generale, la **qualità** del servizio è **percepita positivamente**.

$$\text{NPS} = \text{PROMOTORI} - \text{DETRATTORI} = 47\%$$

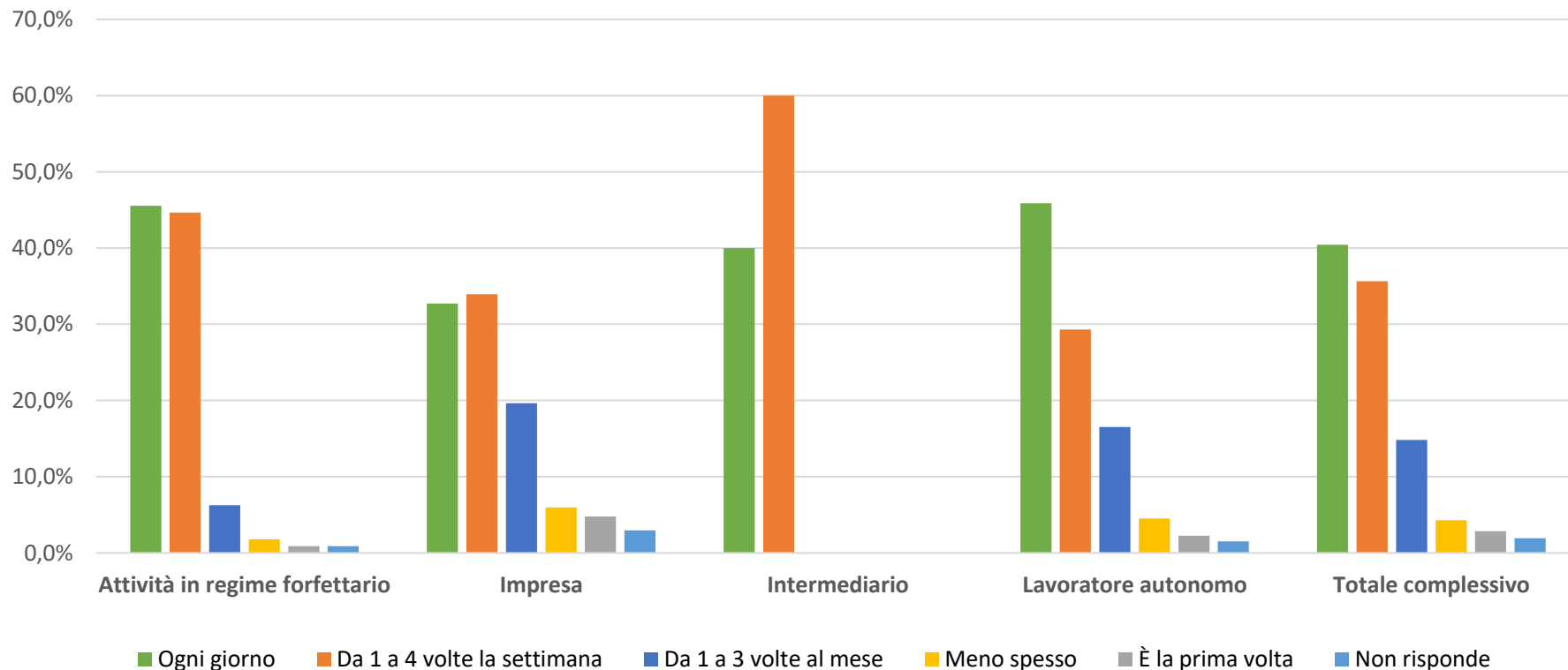
(Net Promoter Score)

**elaborazioni al netto degli «0 - Non so/Non rispondo»*

Rapporto Generazione e trasmissione Documento Commerciale



DOMANDA: *Con che frequenza utilizza il servizio?*



Il **40,4%** degli intervistati afferma di usare il servizio da **ogni giorno**, la restante parte lo utilizza da **1 a 4 volte a settimana (35,6%)**, dati che trovano riscontro in particolare nelle categorie degli intermediari e dei possessori di attività in regime forfettario.

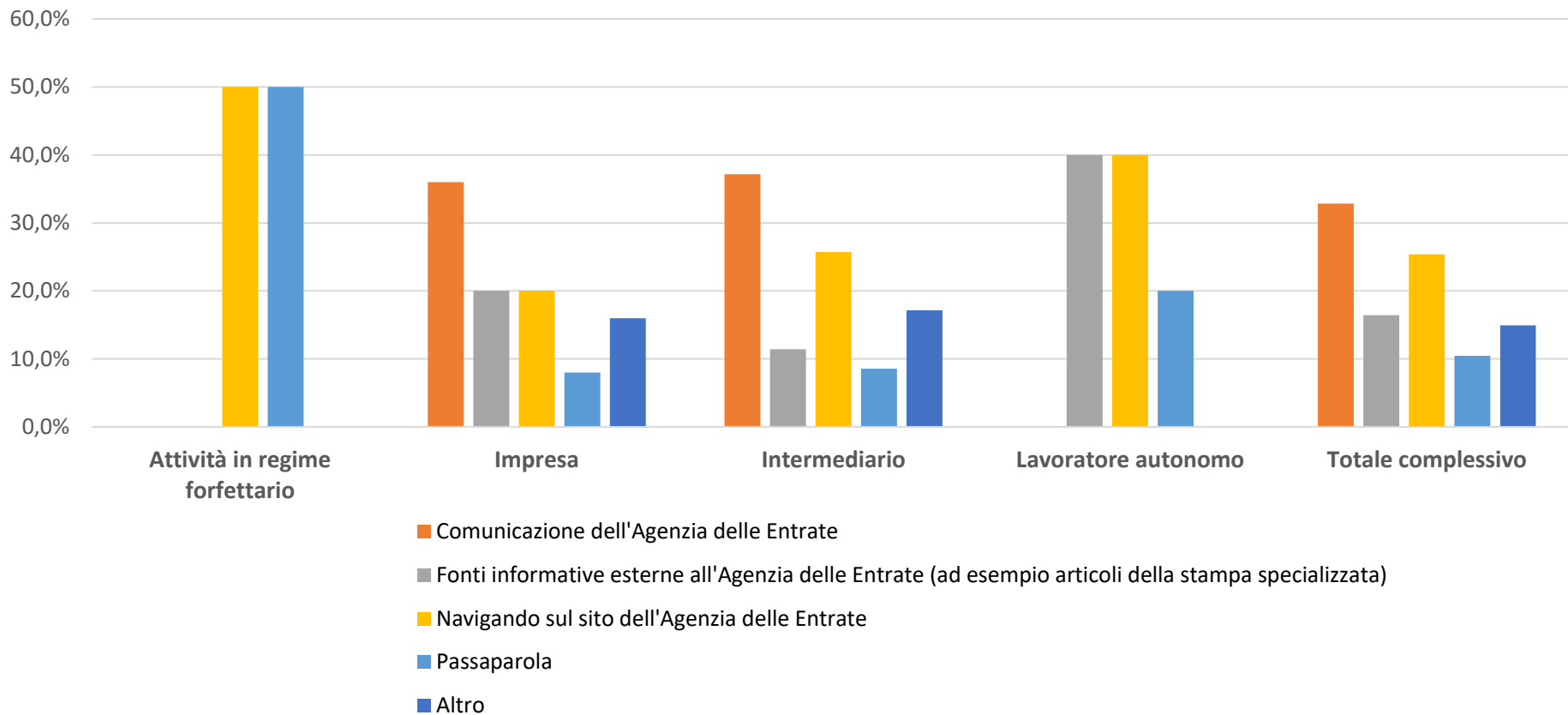
Rapporto d'indagine sul servizio Consultazione corrispettivi telematici

67 interviste



Rapporto Consultazione corrispettivi telematici

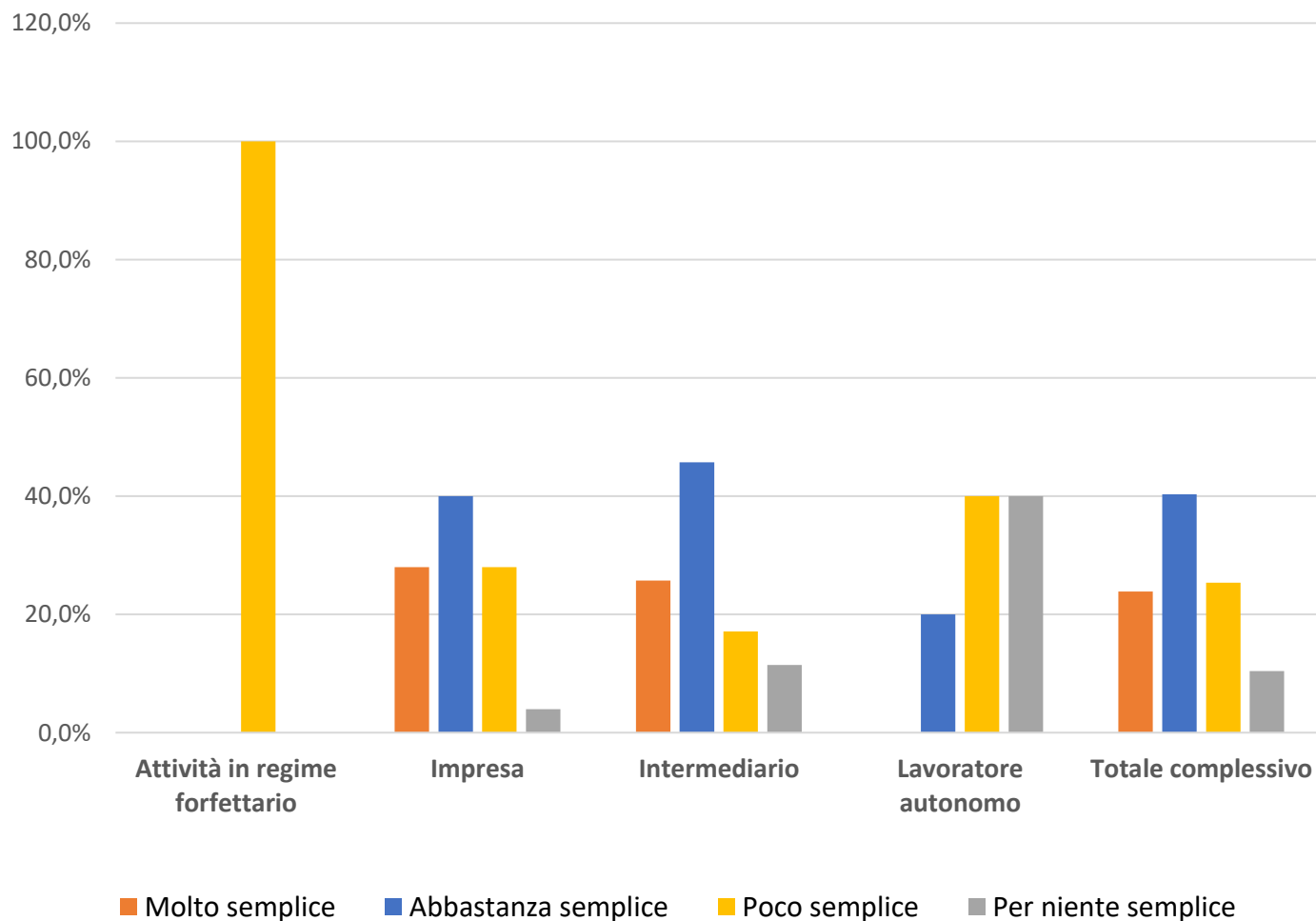
DOMANDA: *Come è venuto a conoscenza del servizio?*



Il **32,8%** degli intervistati è venuto a conoscenza del servizio tramite **comunicazione dell'Agenzia**. Il secondo mezzo di informazione più utilizzato invece, tra quelli proposti, è il **sito dell'Agenzia (25,4%)** seguito da **Fonti informative esterne (16,4%)**.

Rapporto Consultazione corrispettivi telematici

DOMANDA: È stato semplice trovare il servizio navigando nel Portale «Fatture e Corrispettivi»?

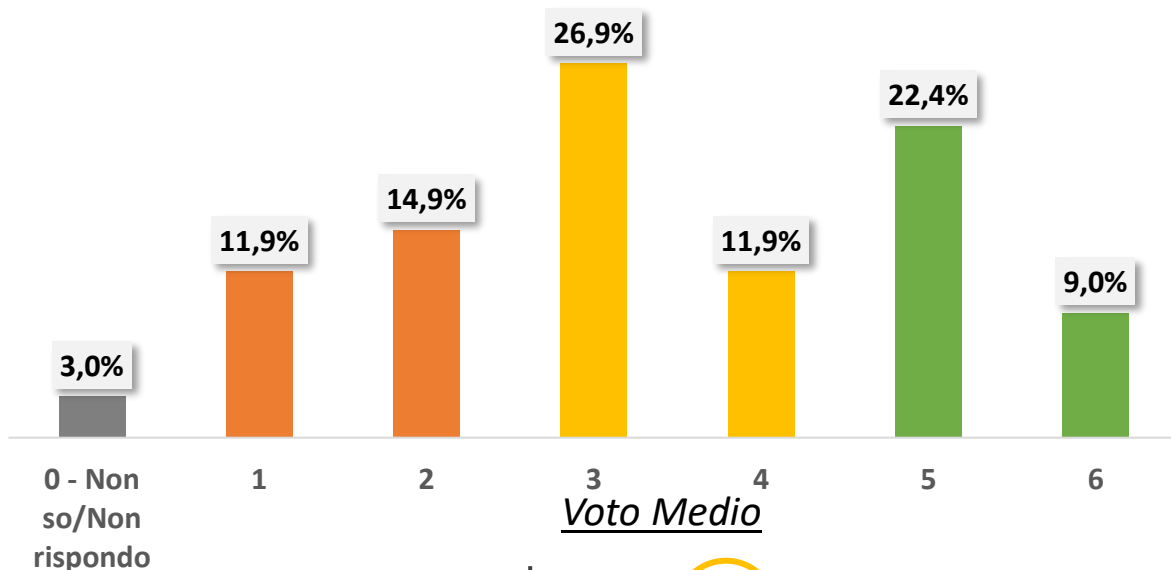


Per circa il **64%** degli intervistati è stato semplice trovare il servizio navigando sul Portale (*molto e abbastanza*).

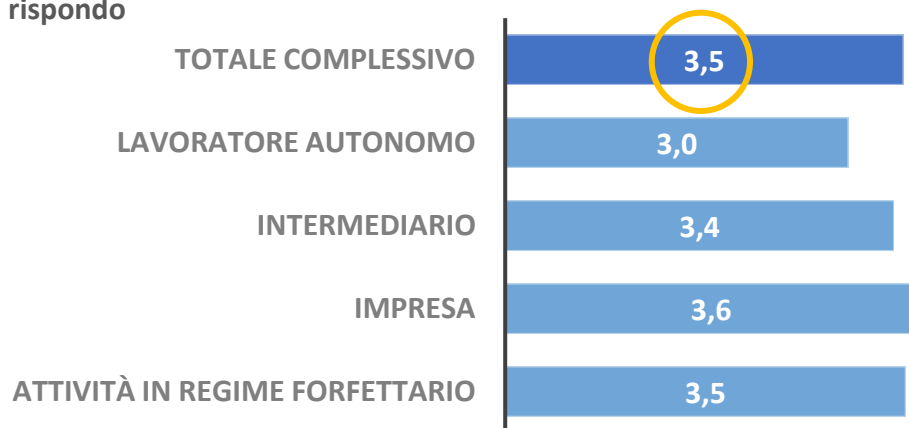
In relazione alla tipologia di utente, gli **intermediari** lo hanno ritenuto **più semplice rispetto agli altri** mentre **maggiori difficoltà** a trovare il servizio nel Portale sono state riscontrate dai **lavoratori autonomi** e dalle **attività in regime forfettario**.

Rapporto Consultazione corrispettivi telematici

DOMANDA: *Con un voto da 1 a 6, dove 1 è il minimo e 6 è il massimo, come valuta complessivamente il servizio?*



Voto Medio



Indice di Soddisfazione globale*

IS = 49,2%

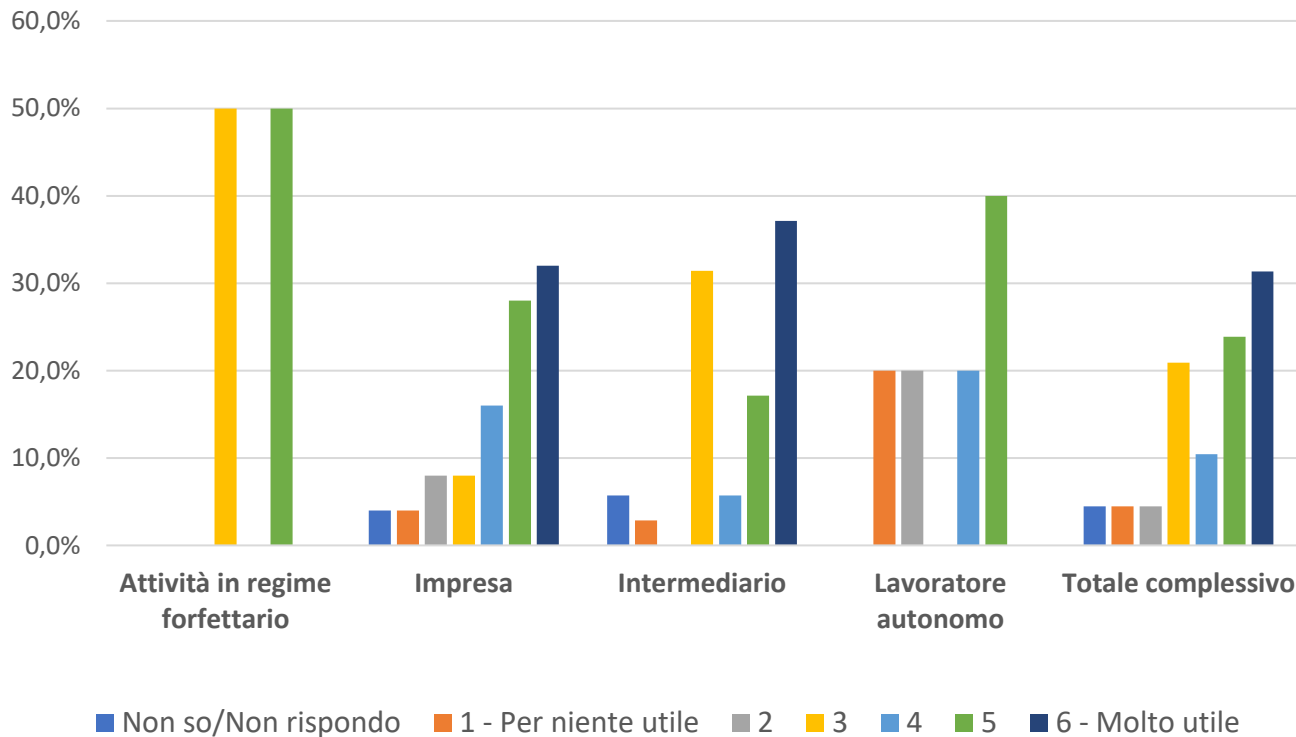
*elaborazioni al netto dei «non so»

In merito alla soddisfazione complessiva, l'indice si attesta al **49,2%**.

Complessivamente, su una scala da 1 a 6, la **votazione media** corrisponde al **3,5**. In relazione alla tipologia di utente, la votazione media più elevata corrisponde alle **imprese**.

Rapporto Consultazione corrispettivi telematici

DOMANDA: Con un voto da 1 a 6, dove 1 è il minimo e 6 è il massimo, è stato utile il servizio?



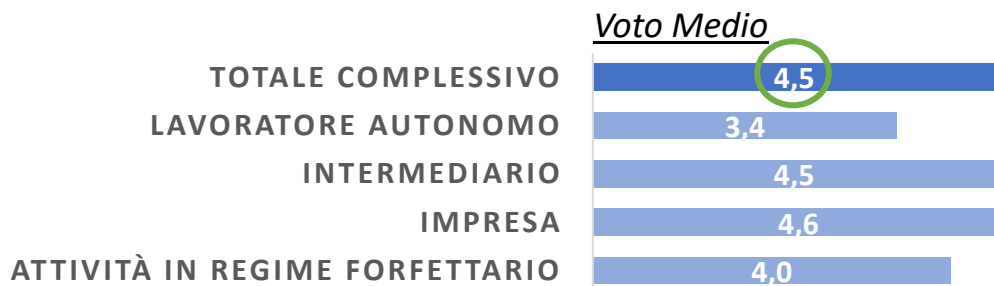
Indice di Soddisfazione

69,1%

In merito all'utilità percepita, l'indice di soddisfazione si attesta intorno al **69,1%**.

Complessivamente, su una scala da 1 a 6, la **votazione media** è pari al **4,5**.

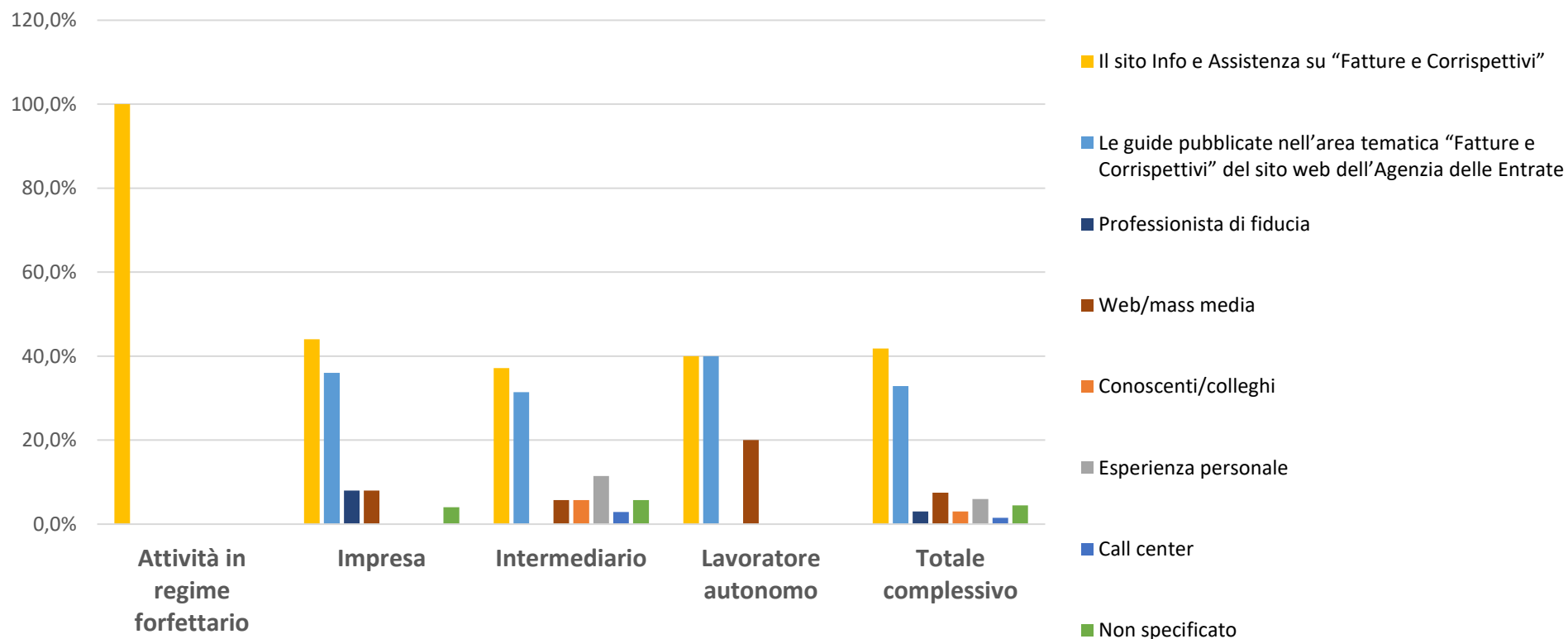
In relazione alla tipologia di utente, **quella più elevata** corrisponde alle **imprese** con il **4,6**.



Soglie % < 5 non inserite

Rapporto Consultazione corrispettivi telematici

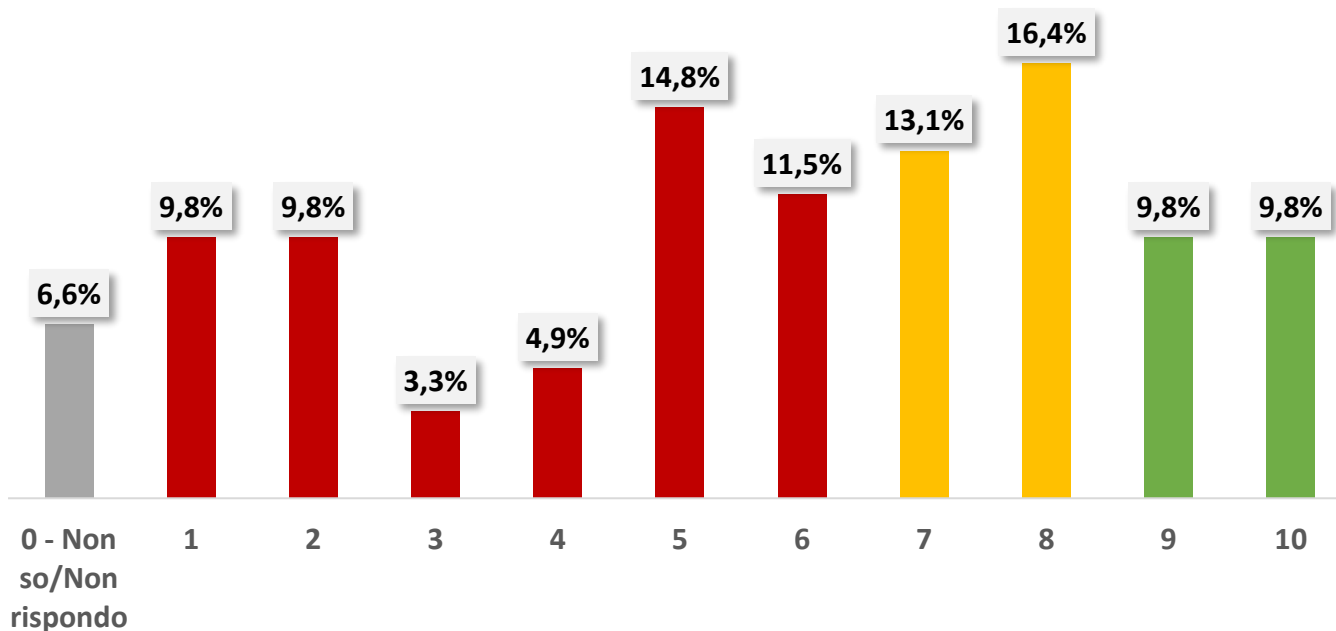
DOMANDA: *Per avere supporto nell'utilizzo del servizio ha consultato o consulta:*



Per avere supporto nell'utilizzo, gli intervistati affermano di utilizzare per lo più l'area **Info e Assistenza** su «Fatture e Corrispettivi» (**41,8%**) e le **guide pubblicate** nell'area tematica «Fatture e Corrispettivi» del sito web di Agenzia delle Entrate (**32,8%**).

Rapporto Consultazione corrispettivi telematici

DOMANDA: *Con un voto da 1 a 10, dove 1 è il minimo e 10 è il massimo, quanto consigliereste ad un amico o conoscente di utilizzare servizio?**



Le risposte consentono di classificare il campione in **tre** categorie:

 **DETRATTORI** 54,1%

 **PASSIVI** 29,5%

 **PROMOTORI** 19,7%

Tra i promotori, il **9,8%** reputa il servizio **eccellente** (voto=10).

In generale, la **qualità** del servizio è **percepita negativamente** dagli intervistati.

$$\text{NPS} = \text{PROMOTORI} - \text{DETRATTORI} = -34,4\%$$

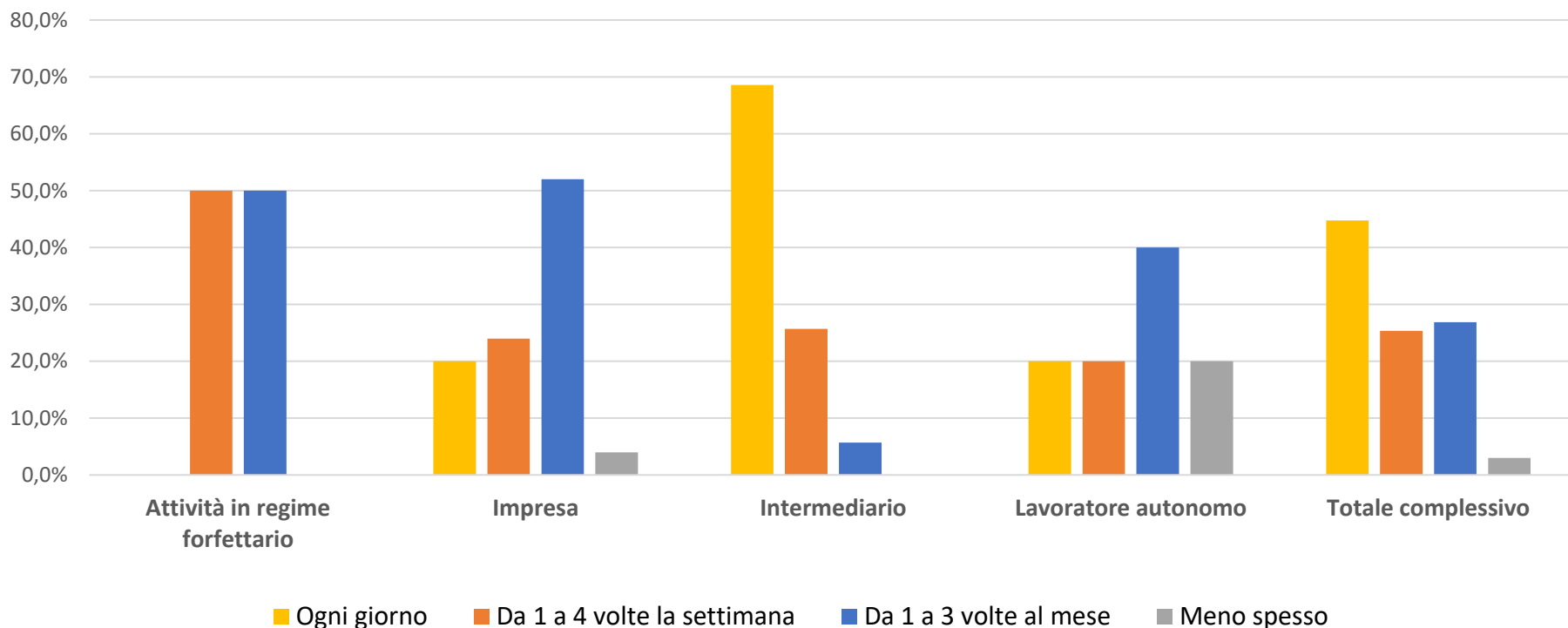
(Net Promoter Score)

**elaborazioni % calcolate al netto degli «0 - Non so/Non rispondo»*

Rapporto Consultazione corrispettivi telematici



DOMANDA: *Con che frequenza utilizza il servizio?*



Sulla frequenza di utilizzo, circa il **45%** degli intervistati afferma di usarlo **quotidianamente** e il **26,9%** da **1 a 3 volte al mese**. Il servizio risulta utilizzato più frequentemente dagli **intermediari** rispetto alle altre tipologie di utenti.