

COMUNICATO STAMPA

Call Center dell’Agenzia delle Entrate La parola passa ai cittadini

Il canale telefonico dedicato all’assistenza fiscale “al voto” dei contribuenti. Da oggi prende avvio l’indagine per misurare il livello di soddisfazione degli utenti riguardo ai servizi di assistenza telefonica offerti tramite il numero 848.800.444, operativo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17 e il sabato dalle 9 alle 13 (festività nazionali escluse).

Il campione dell’indagine - L’indagine di *customer satisfaction* coinvolgerà una platea di circa 2.400 utenti, tra coloro che hanno chiamato il numero 848.800.444 e che hanno dato il loro consenso all’intervista telefonica. Nei tre giorni successivi alla chiamata effettuata al call center, i cittadini saranno contattati da una società terza, nella fascia oraria che va dalle 9:30 alle 13 e dalle 14 alle 20, per rispondere a un breve questionario sull’utilizzo del canale telefonico. La partecipazione all’indagine è facoltativa e l’elaborazione delle risposte avverrà a cura di una società specializzata nel rispetto della normativa in materia di riservatezza e protezione dei dati personali.

I risultati della ricerca saranno pubblicati sul sito dell’Agenzia, nell’apposita sezione “Qualità dei servizi”. L’Agenzia, già da diversi anni, ha messo in campo una serie di attività per conoscere il punto di vista dell’utente e individuare le aree di potenziamento dei servizi forniti. In continuità con gli anni passati, nel corso del 2016 verrà realizzato un ciclo di indagini che interesserà diversi canali di contatto (telefonico, telematico e uffici territoriali).

Roma, 7 aprile 2016