

Immobili

Promossi i servizi catastali online. Soddisfatti oltre 7 utenti su 10

12 Febbraio 2021

Indice di gradimento a quota 78 per le funzionalità disponibili nell'area dedicata, visitata almeno una volta a settimana dal 69% del campione. I dati nell'ultimo report dell'Agenzia delle entrate

Oltre 7 utenti su 10 si dichiarano soddisfatti dei servizi catastali *online*, che vengono complessivamente giudicati chiari, completi e fruibili e 8 su 10 avrebbero utilizzato le funzionalità messe a disposizione via *web* dall'Agenzia a prescindere dalle regole per il distanziamento presso gli uffici conseguenti all'emergenza Covid-19. I servizi più utilizzati dai tecnici professionisti sono la visura catastale e planimetrica tramite la piattaforma telematica *Sister*, mentre i cittadini prediligono il servizio per le ispezioni ipotecarie e le consultazioni tramite *Fisconline*.

Sono alcuni dei risultati emersi dall'ultima indagine sui **Servizi telematici catastali e di pubblicità immobiliare** per cittadini e professionisti. Obiettivo dell'analisi, misurare il livello di gradimento delle funzionalità di trasmissione telematica degli atti di aggiornamento catastale, cartografico e di pubblicità immobiliare, dei servizi (convenzionati e ad accesso libero) per la consultazione telematica catastale e di pubblicità immobiliare e, infine, del *Contact Center Catasto*, che consente di inviare una richiesta di correzione dei dati catastali.

L'indagine, a cura della direzione centrale Servizi Catastali, Cartografici e di Pubblicità Immobiliare e della direzione centrale Servizi Fiscali, è stata condotta tra il 26 ottobre e il 15 novembre 2020 mediante la somministrazione di un questionario online a 2.469 utenti, che hanno aderito all'iniziativa su base volontaria. Tra i dati più interessanti, quello sulla "popolarità" dei servizi *online* rispetto a quelli erogati in modalità tradizionale, con accesso presso gli uffici: circa 8 utenti su 10 (il 79%) hanno dichiarato che avrebbero utilizzato i servizi *online* anche se non ci fosse stato questo

periodo di distanziamento sociale a seguito dell'emergenza sanitaria. Un dato che si lega a quello relativo alla frequenza di accesso all'area dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare sul sito *internet* dell'Agenzia: quasi 7 utenti su 10 (il 69%) la frequentano settimanalmente mentre solo l'8% ha iniziato a utilizzarla durante l'ultimo periodo. Quanto poi alle modalità di accesso, oltre 4 su 10 entrano nell'area dedicata tramite un collegamento diretto salvato sul proprio dispositivo e 3 tramite ricerca diretta dal *browser*.

I servizi più apprezzati sono quelli che consentono di ottenere la visura catastale e planimetrica tramite *Sister*, preferiti dal 73% e dal 58% del campione rispettivamente. Un 48% si esprime a favore della funzionalità di presentazione dei documenti catastali (tramite *Sister*). Su questi dati pesa, naturalmente, l'opinione dell'utenza tecnico-professionale e dei Comuni, mentre i cittadini prediligono i servizi per le ispezioni ipotecarie e quelli di consultazione personale tramite *Fisconline*. In generale, il 75% del campione apprezza le funzionalità disponibili nell'area dedicata: di questi, il 35% si dichiara "molto soddisfatto" e il 40% "soddisfatto", dati che rivelano un indice di soddisfazione pari a 78, mentre gli "insoddisfatti" raggiungono nel complesso quota 5%. In particolare, completezza delle informazioni e facilità di navigazione risultano essere gli aspetti più convincenti.

Restringendo l'analisi a *Sister*, oltre 6 utenti su 10 valutano positivamente l'adeguatezza dei mezzi di pagamento e la continuità di funzionamento del servizio, mentre giudicano migliorabile la chiarezza delle procedure di pagamento e rendicontazione. Quanto, infine, al *Contact Center Catasto*, la completezza dei messaggi intermedi e della risposta finale sono gli aspetti che riscuotono la valutazione migliore, mentre un elemento di debolezza viene evidenziato nella completezza della casistica. A partire da questi risultati, l'Agenzia potrà definire priorità di intervento e azioni di miglioramento per rendere i servizi sempre più in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

di

Chiara Ciranda

URL: [https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-catasto/articolo/promossi-servizi-catastali-online-soddisfatti-oltre-7-utenti-](https://www.fiscooggi.it/rubrica/dal-catasto/articolo/promossi-servizi-catastali-online-soddisfatti-oltre-7-utenti-10)

10