

Rilevazione del livello di soddisfazione dei contribuenti (Cittadini e Intermediari) che utilizzano i servizi web disponibili in Area riservata – **anno 2019**

Area riservata	Servizi	Questionari somministrati	Questionari compilati	Percentuale questionari compilati	Peso percentuale	Media aritmetica semplice delle risposte	Media ponderata Intermediari
Intermediari	Estratto Conto	7.599	1.619	21,31%	2,54%	4,1	4,3
	Rateizza adesso	2.126	999	46,99%	1,57%	4,6	
	Chiedi la rateizzazione	2.072	944	45,56%	1,48%	4,5	
	Sospendi la riscossione	178	72	40,45%	0,11%	4,4	
	Delega un intermediario	50	15	30,00%	0,02%	4,3	
	Gestione deleghe	1.352	438	32,40%	0,69%	4,2	
	Se mi scordo	57	27	47,37%	0,04%	4,4	
	Definizione agevolata	2.186	525	24,02%	0,82%	4,2	
	Totale area Intermediari	15.620	4.639	29,70%		4,4	
Cittadini	Estratto Conto	166.494	33.741	20,27%	52,91%	4,1	Media ponderata Cittadini
	Rateizza adesso	17.581	7.426	42,24%	11,64%	4,6	4,3
	Chiedi la rateizzazione	17.686	8.006	45,27%	12,55%	4,5	
	Sospendi la riscossione	2.364	1.231	52,07%	1,93%	4,3	
	Delega un intermediario	3.279	983	29,98%	1,54%	4,3	
	Se mi scordo	5.535	2.252	40,69%	3,53%	4,2	
	Pagamenti	1.762	1.145	64,98%	1,80%	4,2	
	Definizione agevolata	20.158	4.352	21,59%	6,82%	4,2	
	Totale area Cittadini	234.859	59.136	25,18%		4,3	
Totale complessivo		250.479	63.775	25,46%	100%	4,3	