

Rilevazione del livello di soddisfazione dei contribuenti (Cittadini e Intermediari) che utilizzano i servizi web disponibili in Area riservata – **anno 2020**

Area riservata	Servizi	Questionari somministrati	Questionari compilati	Percentuale questionari compilati	Peso percentuale	Media aritmetica semplice delle risposte	Media ponderata Intermediari	Media ponderata complessiva
Intermediari	Estratto Conto	10.990	2.023	18%	2%	4,05	4,18	4,14
	Rateizza adesso	1.592	694	44%	1%	4,57		
	Sospendi la riscossione	59	20	34%	0%	4,49		
	Delega un intermediario	86	21	24%	0%	4,14		
	Gestione deleghe	2656	847	32%	1%	4,19		
	Se Mi Scordo	102	35	34%	0%	3,93		
	Definizione Agevolata	4374	923	21%	1%	4,14		
	Totale area Intermediari	19.859	4.563	23%		4,22		
Cittadini	Estratto Conto	326.163	58.747	18%	63%	4,1	Media ponderata Cittadini	
	Rateizza adesso	12.054	4.878	40%	5%	4,6	4,14	
	Sospendi la riscossione	821	350	43%	0%	4,3		
	Delega un intermediario	10.773	2.703	25%	3%	4,3		
	Se Mi Scordo	11.184	4.109	37%	4%	4,2		
	Pagamenti	10.632	7.230	68%	8%	4,1		
	Definizione Agevolata	55.001	10.238	19%	11%	4,1		
	Totale area Cittadini	426.628	88.255	21%		4,25		
	Totale complessivo		446.487	92.818	21%	100%	4,23	