



Agenzia nazionale per le nuove tecnologie,  
l'energia e lo sviluppo economico sostenibile



**La “Carta dei servizi del sito di trasmissione <https://ecobonus2019.enea.it>”**

**Laboratorio Supporto Attività Programmatiche per l’efficienza energetica**

**Dipartimento Unità per l’Efficienza Energetica**

**ENEA**

**13 luglio 2020**

## 1. Premessa

La Carta dei Servizi del sito di trasmissione <https://ecobonus2019.enea.it>, predisposta dal Laboratorio Supporto Attività Programmatiche per l'efficienza energetica del Dipartimento Unità per l'Efficienza Energetica dell'ENEA, si pone come uno strumento di trasparente comunicazione nei confronti degli utenti che devono trasmettere ad ENEA richieste di detrazione per usufruire degli incentivi nazionali nel caso di interventi di riqualificazione energetica degli edifici esistenti (L. 296 del 2006).

Essa definisce le caratteristiche del servizio stesso ed inoltre costituisce la dichiarazione esplicita delle finalità, degli obiettivi, delle modalità organizzative e di verifica che l'ENEA intende adottare per garantire un "servizio di qualità".

Con questo documento, quindi, ENEA si impegna nei confronti degli utenti a rispettare specifici standard di qualità nell'erogazione del servizio, a raccogliere il grado di soddisfazione degli utenti attraverso specifiche indagini di *customer satisfaction*, e a recepire le loro osservazioni, così da incrementarne progressivamente la qualità, nell'ottica di un miglioramento continuo, condiviso e partecipato.

## 2. Principi ed impegni

Per la qualità del servizio erogato, il Laboratorio Supporto Attività Programmatiche per l'efficienza energetica dell'ENEA considera determinanti i seguenti fattori:

- Informazione agli utenti

L'ENEA informa i propri utenti utilizzando:

- la "Carta dei Servizi";
- il sito istituzionale [www.enea.it](http://www.enea.it);
- il sito [www.energiaenergetica.enea.it](http://www.energiaenergetica.enea.it) e la sua sezione dedicata alle detrazioni fiscali <https://detrazionifiscali.enea.it>.

Nello specifico, le informazioni strettamente utili alla trasmissione di una richiesta di detrazione sono contenute nei seguenti documenti:

- i vademecum (<https://www.energiaenergetica.enea.it/detrazioni-fiscali/ecobonus/vademecum.html>)
- la sezione per i tecnici;
- le "FAQ ecobonus" (<https://www.energiaenergetica.enea.it/detrazioni-fiscali/ecobonus/faq-ecobonus.html>)

Inoltre, al link "contatti" del sito di informazione dedicato alle detrazioni fiscali, seguendo le modalità di invio indicate alla pagina, è disponibile un servizio di

consulenza tecnico-procedurale, tramite posta elettronica e un servizio di consulenza informatica cui si accede anche tramite l' "aiuto in linea" del sito di trasmissione delle richieste di detrazione ad ENEA (entrambi i servizi prevedono una risposta in tempi brevi).

- Accessibilità e trasparenza

L'ENEA garantisce l'accesso al sito di trasmissione agli utenti interessati.

- Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio

Il servizio di trasmissione delle richieste di detrazione deve essere assicurato in modo regolare e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore. Possono costituire un'eccezione anche le interruzioni del servizio dovute alla regolare manutenzione tecnica del sito, che saranno comunque in numero contenuto e di breve durata e anticipate nei giorni precedenti agli utenti, cosicché essi possano prendere le misure necessarie.

- Partecipazione

L'ENEA intende perseguire la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio affinché egli possa:

- essere informato circa la fruibilità del servizio;
- collaborare per il miglioramento del servizio

A tal fine, l'utente ha facoltà di presentare reclami ed istanze, prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, partecipando attivamente al miglioramento della qualità.

### **3. La valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**

L'ENEA rileva il grado di soddisfazione dell'utente attraverso specifiche indagini mediante questionari e valuta la necessità di operare eventuali variazioni al servizio alla luce delle osservazioni presentate, analizzando:

- le risposte ai questionari, opportunamente divulgate;
- le informazioni raccolte da contatti diretti con l'utente (attraverso le richieste di informazione pervenute tramite il link "contatti" del sito <https://www.energiaenergetica.enea.it/detrazioni-fiscali.html> e tramite il link "aiuto in linea" della homepage del sito di trasmissione).

La scala di valutazione del grado di soddisfazione utilizzata è la seguente:

- 1= insoddisfatto;
- 2= poco soddisfatto;
- 3 =soddisfatto;
- 4= molto soddisfatto

Per ogni anno, verrà valutato un indice di soddisfazione media complessiva

Anno	Numero di questionari ricevuti	Indice di soddisfazione media complessiva
2019		
2020		
2021		

Sulla base dei risultati raccolti nelle indagini, ENEA si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione degli utenti;
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi e ove possibile, migliorando il livello di qualità;
- identificare il ventaglio delle possibili strategie da intraprendere per accrescere il livello di soddisfazione degli utenti

#### **4. Validità della carta dei Servizi**

La Carta della qualità dei servizi ha validità annuale. Il presente documento deve comunque essere aggiornato a seguito di modifiche o aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi.



Agenzia nazionale per le nuove tecnologie,  
l'energia e lo sviluppo economico sostenibile



**Questionario di Customer Satisfaction**  
**del Laboratorio Supporto Attività Programmatiche per l'efficienza energetica**  
**del Dipartimento Unità per l'Efficienza Energetica**  
**di ENEA, Agenzia Nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico**  
**sostenibile**  
**(aggiornato al 13 luglio 2020)**

**Questionario di Customer Satisfaction sulla qualità del servizio reso da ENEA attraverso il sito di trasmissione che annualmente ENEA predispone e che raccoglie le richieste di detrazione dagli utenti trasmesse all'Agenzia al fine di usufruire degli incentivi statali per interventi di riqualificazione energetica del patrimonio edilizio esistente (attività che ENEA svolge per conto del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero delle Finanze, in base alla legge finanziaria n° 296 del 2006).**

**Gentile Utente,**

**l'ENEA desidera conoscere il grado di soddisfazione sulla qualità del servizio offerto ai cittadini attraverso questo sito di trasmissione, che raccoglie le richieste di detrazione trasmesse dagli utenti ad ENEA al fine di usufruire degli incentivi statali messi a disposizione dallo Stato per interventi di riqualificazione energetica del patrimonio edilizio esistente.**

**In tale questionario, Le si chiede di esprimere una valutazione sul servizio reso nell'anno solare in corso attraverso questo sito di trasmissione.**

**Valuti il servizio da 1 (insoddisfatto) a 4 (pienamente soddisfatto).**

**Le sue indicazioni e valutazioni saranno estremamente utili, in quanto serviranno per migliorare la qualità del servizio che ENEA ha predisposto.**

**Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando, in questo modo, la riservatezza dei Suoi dati personali.**

**AVANTI >**

### INFORMAZIONI SULL'UTENTE

SESSO	CITTADINANZA
<input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Italiana
<input type="checkbox"/> Femmina	<input type="checkbox"/> Paese UE
	<input type="checkbox"/> Paese extra UE

PROVINCIA DI RESIDENZA	-seleziona una provincia -
------------------------	----------------------------

FASCIA D'ETA'	
<input type="checkbox"/> fino a 25 anni	
<input type="checkbox"/> da 28 a 45	
<input type="checkbox"/> da 46 a 65	
<input type="checkbox"/> oltre 65	

TITOLO DI STUDIO	CONOSCENZA DELL'USO DEL COMPUTER
<input type="checkbox"/> licenza elementare	<input type="checkbox"/> bassa
<input type="checkbox"/> licenza media	<input type="checkbox"/> media
<input type="checkbox"/> diploma	<input type="checkbox"/> alta
<input type="checkbox"/> laurea	
<input type="checkbox"/> corso di perfezionamento post laurea, master, dottorato di ricerca	

PROFESSIONE/CONDIZIONE	
<input type="checkbox"/> lavoratore/trice dipendente	<input type="checkbox"/> non occupato/non occupata
<input type="checkbox"/> libero professionista	<input type="checkbox"/> studente/studentessa
<input type="checkbox"/> imprenditore/trice	<input type="checkbox"/> altro
<input type="checkbox"/> pensionato/a	

INDIETRO

AVANTI >

**INFORMAZIONI SULLE MODALITA' CON LE QUALI E' PERVENUTO A CONOSCENZA DELLE DETRAZIONI FISCALI**

1. Come ha avuto le informazioni sulle detrazioni fiscali a cui aveva diritto?

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> mezzi di informazione, Radio e Tv             |
| <input type="checkbox"/> impresa che ha effettuato i lavori            |
| <input type="checkbox"/> impiantista prestatore del servizio specifico |
| <input type="checkbox"/> azienda fornitrice degli impianti             |
| <input type="checkbox"/> società di fornitura servizi energetici       |
| <input type="checkbox"/> amministratore di condominio                  |
| <input type="checkbox"/> commercialista                                |
| <input type="checkbox"/> patronati/Caf                                 |
| <input type="checkbox"/> portale dell'ENEA e siti collegati            |
| <input type="checkbox"/> non ricordo                                   |

**INFORMAZIONE SUL SERVIZIO**

2. Data di trasmissione della richiesta di detrazione

3. A che titolo ha trasmesso la richiesta di detrazione?

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> personale     |
| <input type="checkbox"/> professionale |

**INFORMAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION**

Indicatori	Grado di soddisfazione del servizio			
	1	2	3	4
	insoddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto
• Presenza sulla home page del portale di tutte le informazioni necessarie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• l'home page è stata di aiuto nella trasmissione della richiesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Adozione di un linguaggio "semplice"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Comprensibilità della sequenza delle fasi di compilazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Facilità di compilazione della modulistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Assistenza informatica a supporto dell'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Erogazione del servizio in modo regolare, senza interruzioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Valutazione complessiva del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INDIETRO

AVANTI >

**SUGGERIMENTI**


**L'ENEA ringrazia per la cortese collaborazione**