



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

La Carta dei servizi del sito di trasmissione
<https://detrazionifiscali.enea.it/superecobonus.asp>

Laboratorio Supporto Attività Programmatiche per l'efficienza energetica
Dipartimento Unità per l'Efficienza Energetica

ENEA

7 maggio 2021

WSTE oltre la
pagine 13

1. Premessa

La Carta dei Servizi del sito di trasmissione <https://detrazionifiscali.enea.it/superecobonus.asp>, predisposta dal Laboratorio Supporto Attività Programmatiche per l'efficienza energetica del Dipartimento Unità per l'Efficienza Energetica di ENEA, si pone come uno strumento di trasparente comunicazione nei confronti dei tecnici asseveratori che devono trasmettere ad ENEA le asseverazioni per interventi ai sensi dei commi 1, 2 e 3 dell'art.119 del Decreto Rilancio (così come da sua conversione in legge, Legge 17 luglio 2020, n°77), e s.m.i., al fine di consentire ai beneficiari delle asseverazioni stesse di accedere all'utilizzo diretto della detrazione e agli strumenti alternativi della cessione del credito e del contributo in forma di sconto, di cui all'art.121 del decreto stesso.

La Carta definisce le caratteristiche del servizio erogato 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 dei tecnici asseveratori a rispettare specifici standard di qualità nell'erogazione del servizio, a raccogliere il loro grado di soddisfazione 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

L'ENEA informa i tecnici utilizzando:

- la "Carta dei Servizi";
- il sito istituzionale www.enea.it;
- il sito 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 un'asseverazione sono contenute nei seguenti documenti:

- le "FAQ Superbonus" (<https://www.energiaenergetica.enea.it/detrazionifiscali/superbonus/superbonus-2.html>);
- gli Approfondimenti Superbonus (<https://www.energiaenergetica.enea.it/detrazionifiscali/superbonus/approfondimenti.html>).

Inoltre, al link "contatti" della sezione del sito dedicata alle detrazioni fiscali (<https://www.energiaenergetica.enea.it/detrazioni-fiscali/contatti.html>), tramite posta elettronica sono disponibili i seguenti servizi:

- un servizio di consulenza tecnico-procedurale;
- un servizio di ticketing;

e all'indirizzo <https://www.energiaenergetica.enea.it/detrazioni-fiscali/contatti/chatbot-ecobonus-e-superbonus.html>:

- il servizio chatbot Superbonus 110% (tramite l'assistente virtuale Virgilio).

- Accessibilità e trasparenza

L'ENEA garantisce l'accesso al sito di trasmissione ai tecnici asseveratori.

- Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizio

Il servizio di trasmissione delle asseverazioni 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 dei tecnici asseveratori alla prestazione del servizio affinché essi possano:

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

A tal fine, i tecnici hanno 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 degli utenti

L'ENEA rileva il grado di soddisfazione dei tecnici asseveratori 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 i tecnici (attraverso le richieste di informazioni pervenute tramite il link "contatti" della sezione del sito d'informazione



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

dedicata alle detrazioni fiscali
(<https://www.energiaenergetica.enea.it/detrazionifiscali/contatti.html>), e tramite la chatbot Superbonus 110% (<https://www.energiaenergetica.enea.it/detrazionifiscali/contatti/chatbot-ecobonus-e-superbonus.html>).

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
2021		
2022		
2023		

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

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei tecnici asseveratori;
- 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 7 maggio 2021)



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

Questionario di customer satisfaction sulla qualità del servizio reso da ENEA attraverso il sito di trasmissione che raccoglie le asseverazioni per interventi ai sensi dei commi 1, 2 e 3 dell'art.119 del Decreto Rilancio (così come da sua conversione in legge, Legge 17 luglio 2020, n°77), e s.m.i., che i tecnici asseveratori devono trasmettere ad ENEA al fine di consentire ai beneficiari delle asseverazioni stesse di accedere all'utilizzo diretto della detrazione e agli strumenti alternativi della cessione del credito e del contributo in forma di sconto, di cui all'art.121 del decreto stesso.

ENEA svolge questa attività per conto del Ministero della Transizione Ecologica, e in base al comma 13 dell'art.119 del decreto Rilancio, e agli art. 3, 4 e 5 del decreto 6 agosto 2020 "Requisiti delle asseverazioni per l'accesso alle detrazioni fiscali per la riqualificazione energetica degli edifici – cd. Ecobonus).

Gentile tecnico asseveratore,

l'ENEA desidera conoscere il grado di soddisfazione sulla qualità del servizio offerto attraverso questo sito di trasmissione, che raccoglie le asseverazioni per interventi ai sensi dei commi 1, 2 e 3 dell'art.119 del Decreto Rilancio (così come da sua conversione in legge, Legge 17 luglio 2020, n°77), e s.m.i., che i tecnici asseveratori devono trasmettere ad ENEA al fine di consentire ai beneficiari delle asseverazioni stesse di accedere all'utilizzo diretto della detrazione e agli strumenti alternativi della cessione del credito e del contributo in forma di sconto, di cui all'art.121 del decreto stesso.

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 (molto 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 >



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

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

CITTADINANZA	
<input type="checkbox"/> Italiana	
<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"/> diploma	<input type="checkbox"/> bassa
<input type="checkbox"/> laurea	<input type="checkbox"/> media
<input type="checkbox"/> corso di perfezionamento post laurea, master, dottorato di ricerca	<input type="checkbox"/> alta

PROFESSIONE/CONDIZIONE	
<input type="checkbox"/> tecnico iscritto all'albo professionale	
<input type="checkbox"/> altro	
<input type="checkbox"/>	

INDIETRO

AVANTI >

INFORMAZIONI SULLE MODALITA' CON LE QUALI E' PERVENUTO A CONOSCENZA DELLE DETRAZIONI FISCALI CON ALIQUOTA 110%

1. Come ha avuto le informazioni che le occorrono sulle detrazioni fiscali?

<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 dell'asseverazione

INDIETRO

AVANTI >

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 asseverazione	<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