

<b><u>CANALE TELEFONICO</u></b>	<b>SERVIZI RESI</b>	<b>CONTRIBUENTE</b>	<b>PROFESSIONISTA</b>	<b>INTERMEDIARIO</b>	<b>RISULTATI CUSTOMER 2004 (SCALA DA 1 A 5)</b>	<b>PROPOSTE</b>
NUMERO CON OPERATORE 848.800.444 o da telefonia mobile 199.148.398	<u>informazione e assistenza in materia di:</u> - scadenze e obblighi fiscali; - rimborsi, iscrizioni a ruolo, comunicazioni di regolarità ed irregolarità, comunicazioni tassazione separata e altre pratiche individuali; - utilizzo dei servizi telematici Internet, sia dal punto di vista tecnico che normativo; (Entratel solo normativo) - applicazione degli studi di settore e dei parametri; - novità fiscali; - correzione dei codici tributo sui modelli F24; - altre materie previste da provvedimenti e circolari; - modelli di dichiarazione;	X	X	NO	Completezza delle risposte: <b>3,93</b>  Chiarezza risposte fornite: <b>4,07</b>  Uniformità risposte ricevute: <b>3,79</b>  Correttezza risposte fornite: <b>4,06</b>	
CALL BACK	- modelli per le registrazione degli atti; - compilazione delle istanze di rimborso; - Informazione negli adempimenti fiscali per i contribuenti che hanno scelto di avvalersi del tutoraggio; - indicazioni sui documenti che costituiscono allegati alle richieste da presentare negli uffici locali (specificando per quali di essi il contribuente può avvalersi dell'autocertificazione); - informazioni sull'iter delle pratiche e sullo stato delle stesse; - informazioni su atti impositivi ; - informazioni sulle agevolazioni fiscali e sui requisiti per beneficiarne; - altre materie previste da provvedimenti e circolari; - informazioni sui servizi erogati dall'ufficio.	X	X	NO	Competenza operatori: <b>3,97</b>  Aggiornamento operatori sulle novità normative/fiscali: <b>3,79</b>  Cortesia operatori: <b>4,57</b>  Disponibilità al dialogo: <b>4,4</b>	
NUMERO AUTOMATICO 848.800.333	Preavvisi telematici e modelli F24 cumulativi	NO	NO	X		

Altri servizi resi: avvisi bonari relativi alle dichiarazioni dei periodi di imposta 1993-1997; comunicazioni di irregolarità relativi alle dichiarazioni presentate dal 1999 in poi; cartelle di pagamento per i ruoli emessi ai sensi dell'art.36 bis del D.P.R. n.600/73 (vedi allegato 1).