



Comune di
Milano

**Monitoraggio della soddisfazione degli utenti sul servizio online per la
presentazione delle dichiarazioni TARI
Serie storica e statistiche di utilizzo**

Serie storica 2024

Presentazione di dichiarazioni di occupazione, cessazione e variazione TARI

UtENZE domestiche

Nella tabella sottostante sono riportate le percentuali di utenti soddisfatti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») e l'indice NPS (Net Promoter Score) espressi mensilmente

MESE	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?	Nel complesso quanto sei soddisfatto del servizio online per la presentazione delle dichiarazioni Tari (utenze Domestiche)?	Parleresti bene di questo servizio con altre persone? (Net promoter Score da -100 a +100)	TOTALE QUESTIONARI	Dichiarazioni presentate online	Dichiarazioni di cessazione presentate online	Dichiarazioni di nuova occupazione presentate online	Dichiarazioni di variazione occupanti non residenti presentate online	Dichiarazioni di variazione dei dati immobile presentate online
Gennaio	91,3%	90,7%	52	345	4329	1424	2905	0	0
Febbraio	91,4%	92,4%	58	303	4039	1344	2609	86	0
Marzo	85,7%	89,4%	46	265	3899	1210	2578	96	15
Aprile	89,0%	90,0%	51	276	3474	966	2404	92	12
Maggio	87,7%	89,7%	52	300	4091	1373	2582	119	17
Giugno	88,9%	89,8%	49	314	3660	1336	2219	94	11
Luglio	91,9%	93,8%	61	272	3506	1369	2036	85	16
Agosto	90,1%	89,1%	60	101	1417	751	611	51	4



Serie storica 2024

Presentazione di dichiarazioni di occupazione, cessazione e variazione TARI

UtENZE non domestiche

Nella tabella sottostante sono riportate le percentuali di utenti soddisfatti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») e l'indice NPS (Net Promoter Score) espressi mensilmente

MESE	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?	Nel complesso quanto sei soddisfatto del servizio online per la presentazione delle dichiarazioni Tari (utenze non domestiche)?	Parleresti bene di questo servizio con altre persone? (Net promoter Score da -100 a + 100)	TOTALE QUESTIONARI	Dichiarazioni presentate online	Dichiarazioni di cessazione presentate online	Dichiarazioni di nuova occupazione presentate online	Dichiarazioni di variazione dei dati immobile presentate online
Gennaio	73%	91%	18	11	60	20	40	0
Febbraio	63%	75%	25	8	45	13	29	3
Marzo	73%	84%	36	7	52	19	33	0
Aprile	100%	88%	38	8	63	24	39	0
Maggio	100%	100%	83	6	79	37	42	0
Giugno	100%	100%	33	6	63	24	39	0
Luglio	100%	100%	67	7	58	21	37	0
Agosto	100%	100%	33	3	24	10	13	1

STORICO

Serie storica 2023

Presentazione di dichiarazioni di occupazione, cessazione e variazione TARI

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente.

TARI UTENZA DOMESTICA

MESE	È stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Nel complesso sei soddisfatto del servizio online?	TOTALE QUESTI ONARI	Dichiarazioni di cessazione presentate online	Dichiarazioni di nuova occupazione presentate online	Dichiarazioni di variazione occupanti non residenti presentate online	Dichiarazioni di variazione dei dati immobile presentate online	Dichiarazioni presentate online
Gennaio	81%	88%	91%	91%	269	1603	2706	126	25	4460
Febbraio	88%	90%	92%	93%	206	1440	2143	114	25	3722
Marzo	87%	92%	92%	94%	237	1303	1857	95	17	3272
Aprile	88%	91%	91%	91%	197	1101	1571	70	7	2749
Maggio	93%	96%	96%	94%	216	1283	1713	82	22	3100
Giugno	87%	94%	95%	93%	219	1387	1779	69	20	3255
Luglio	89%	92%	92%	91%	213	1288	1563	84	18	2953
Agosto	87%	94%	95%	94%	153	384	514	38	5	941
Settembre	83%	89%	91%	89%	251	1220	1855	89	11	3175
Ottobre	89%	93%	94%	92%	334	1824	2234	187	36	4281
Novembre	88%	92%	91%	91%	408	2287	2550	236	46	5119
Dicembre (fino all'11/12)	90%	91%	94%	93%	126	759	1283	66	10	2118

*Il 11 dicembre il questionario di valutazione è stato aggiornato per monitorare, oltre al gradimento del servizio, anche la propensione dell'utente a raccomandarlo. Contestualmente è stata attivata la survey sul nuovo servizio di presentazione delle dichiarazioni per le utenze non domestiche e sono stati compilati tre questionari



Parleresti bene di questo servizio con altre persone?
(Net promoter Score da -100 a +100)

46

Serie storica 2022

Presentazione online di dichiarazioni di occupazione, cessazione e variazione TARI

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente.

MESE	É stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Consiglierei questo servizio online ad altri?	TOTALE QUESTI ONARI	Dichiarazioni di cessazione presentate online	Dichiarazioni di nuova occupazione presentate online	Dichiarazioni di variazione occupanti non residenti presentate online	Dichiarazioni di variazione dei dati dell'immobile presentate online	Dichiarazioni presentate online
Gennaio	83%	91%	92%	91%	420	2556	2515	77	31	5179
Febbraio	84%	89%	88%	89%	320	1183	1741	94	27	3045
Marzo	87%	90%	92%	93%	297	1357	1816	91	25	3289
Aprile	87%	89%	90%	89%	308	1458	1693	91	31	3273
Maggio	91%	92%	92%	92%	253	1293	1718	64	16	3091
Giugno	87%	91%	92%	91%	305	1371	1754	74	12	3211
Luglio	83%	87%	90%	91%	220	1100	1308	56	16	2480
Agosto	84%	90%	90%	90%	228	981	1259	67	17	2324
Settembre	89%	91%	93%	91%	246	1388	1939	94	15	3436
Ottobre	85%	90%	89%	88%	336	2084	2284	244	31	4643
Novembre	80%	85%	86%	86%	391	2193	2477	293	58	5021
Dicembre	87%	89%	89%	90%	290	1709	2284	158	33	4184

Serie storica 2021

Presentazione online di dichiarazioni di occupazione, cessazione e variazione TARI

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente dall'avvio della rilevazione fino a dicembre 2021.

MESE	É stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Consigliere sti questo servizio online ad altri?	TOTALE QUESTI ONARI	Dichiarazioni di cessazione presentate online	Dichiarazioni di nuova occupazione presentate online	Dichiarazioni di variazione occupanti non residenti presentate online	Dichiarazioni di variazione dei dati dell'immobile presentate online	Dichiarazioni presentate online
*Maggio	94%	97%	96%	97%	70	316	230	6	6	558
Giugno	96%	87%	94%	91%	47	1170	1763	52	21	3006
Luglio	91%	85%	90%	90%	324	1173	1700	43	13	2929
Agosto	89%	91%	92%	94%	218	711	1137	50	17	1915
Settembre	88%	92%	93%	92%	393	1149	2008	83	23	3263
Ottobre	89%	90%	92%	92%	368	1164	2148	186	52	3550
Novembre	85%	88%	91%	91%	596	1862	2894	199	70	5025
Dicembre	87%	92%	91%	92%	492	1382	2503	84	45	4014