## empiricon

# Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni







Per conto di:



Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra

Empiricon AG Indagine. Consulenza. Attuazione.

www.empiricon.ch

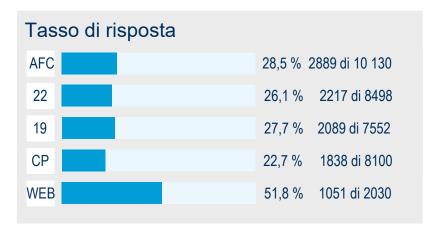
#### Guida alla lettura e tasso di risposta

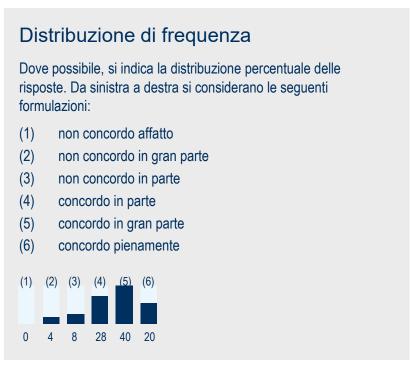
#### Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

# Legenda dei colori I valori medi delle valutazioni sono riportati su una scala da 0 a 100 e indicano il grado di accordo con un'affermazione. Per facilitare la lettura, i valori sono evidenziati con colori diversi. Giudizio molto positivo 85–100 punti Giudizio abbastanza positivo 65–84 punti Giudizio poco positivo 50–64 punti Giudizio negativo 0–49 punti

Valore medio sondaggio 2022

Abb	Abbreviazioni									
AFC	Amministrazione federale delle contribuzioni									
22	Amministrazione federale delle contribuzioni (sondaggio 2022)									
19	Amministrazione federale delle contribuzioni (sondaggio 2019)									
СР	Partecipanti campione									
WEB	Partecipanti sito web									
*	Non documentabile									
n	Numero di risposte									

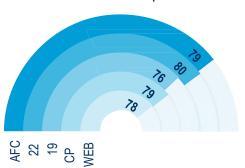




## Cockpit

#### Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

#### Soddisfazione complessiva



#### Potenziale di miglioramento

(necessità di intervento 1ª priorità)

#### Punti di forza

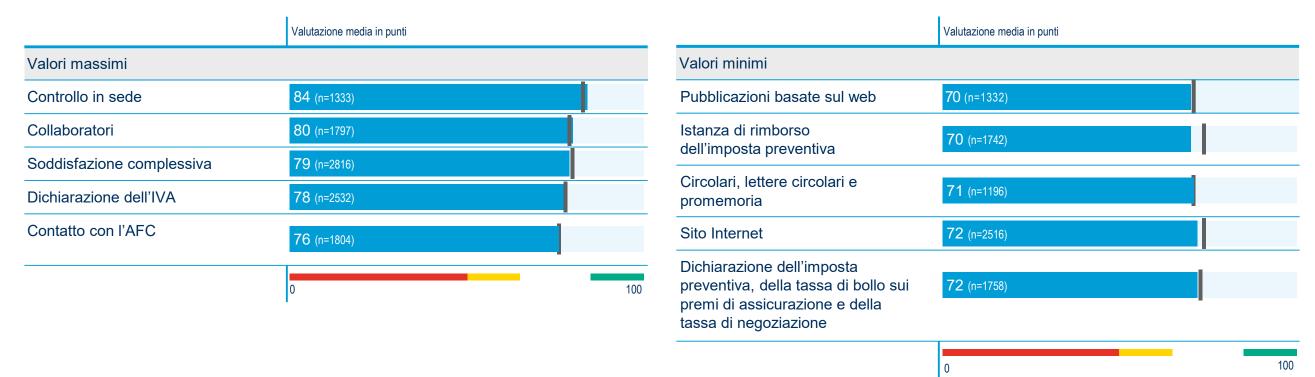
(necessità di intervento 2ª priorità)

Controllo in sede	84
Collaboratori	80
Contatto con l'AFC	76

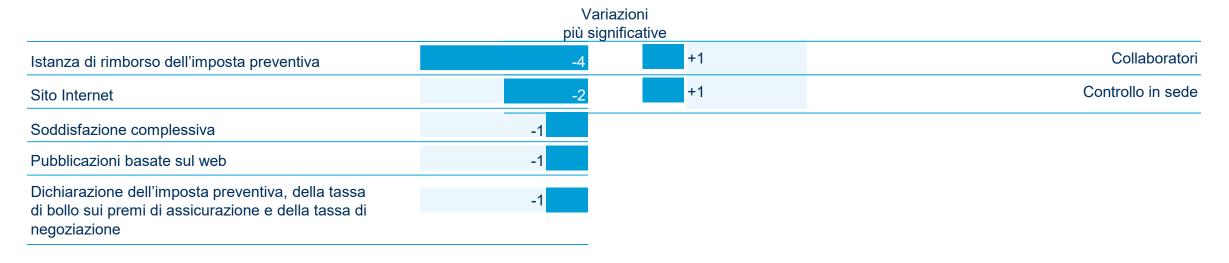


#### Valori massimi e minimi

#### Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



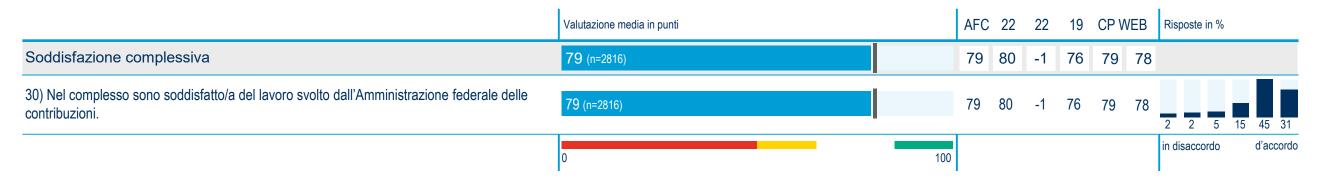
# Variazioni più significative Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni





#### Soddisfazione complessiva

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni





#### Portafoglio partner complessivo

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

Mantenere il livello Punti di forza (necessità di intervento 4ª priorità) (necessità di intervento 2ª priorità) Dichiarazione dell'IVA Controllo in sede Collaboratori Contatto con l'AFC Valutazione Aumentare il livello Potenziale di miglioramento (necessità di intervento 3ª priorità) (necessità di intervento 1ª priorità) Istanza di rimborso dell'imposta preventiva Pubblicazioni basate sul web Circolari, lettere circolari e promemoria Dichiarazione dell'imposta preventiva, della tassa di bollo sui premi di assicurazione e della tassa di negoziazione Sito Internet alta bassa

La griglia di valutazione mostra la correlazione tra la valutazione dei temi (asse verticale) e la loro influenza sulla soddisfazione complessiva (asse orizzontale).

È necessario intervenire principalmente nei casi in cui la valutazione è relativamente critica e l'influenza elevata. Tuttavia, è altrettanto importante rafforzare i punti di forza.

L'influenza è calcolata mediante un procedimento statistico. Il limite per la ripartizione sugli assi (sopra/sotto o sinistra/destra) è definito sulla base dei valori medi delle valutazioni o dell'influenza di tutti i temi.

Influenza

empiricon Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025 Amministrazione federale delle contribuzioni AFC

#### Portafoglio partecipanti campione

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

Mantenere il livello Punti di forza (necessità di intervento 4ª priorità) (necessità di intervento 2ª priorità) Controllo in sede Dichiarazione dell'IVA Collaboratori Contatto con l'AFC Valutazione Aumentare il livello Potenziale di miglioramento (necessità di intervento 3ª priorità) (necessità di intervento 1ª priorità) Istanza di rimborso dell'imposta preventiva Pubblicazioni basate sul web Circolari, lettere circolari e promemoria Dichiarazione dell'imposta preventiva, della tassa di bollo sui premi di assicurazione e della tassa di negoziazione Sito Internet alta bassa

La griglia di valutazione mostra la correlazione tra la valutazione dei temi (asse verticale) e la loro influenza sulla soddisfazione complessiva (asse orizzontale).

È necessario intervenire principalmente nei casi in cui la valutazione è relativamente critica e l'influenza elevata. Tuttavia, è altrettanto importante rafforzare i punti di forza.

L'influenza è calcolata mediante un procedimento statistico. Il limite per la ripartizione sugli assi (sopra/sotto o sinistra/destra) è definito sulla base dei valori medi delle valutazioni o dell'influenza di tutti i temi.

Influenza

Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025 Amministrazione federale delle contribuzioni AFC

#### Portafoglio partecipanti sito web

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

Mantenere il livello Punti di forza (necessità di intervento 4ª priorità) (necessità di intervento 2ª priorità) Dichiarazione dell'IVA Controllo in sede Collaboratori Contatto con l'AFC Valutazione Aumentare il livello Potenziale di miglioramento (necessità di intervento 3ª priorità) (necessità di intervento 1ª priorità) Istanza di rimborso dell'imposta preventiva Pubblicazioni basate sul web Circolari, lettere circolari e promemoria Dichiarazione dell'imposta preventiva, della tassa di bollo sui premi di assicurazione e della tassa di negoziazione Sito Internet alta La griglia di valutazione mostra la correlazione tra la valutazione dei temi (asse verticale) e la loro influenza sulla soddisfazione complessiva (asse orizzontale).

È necessario intervenire principalmente nei casi in cui la valutazione è relativamente critica e l'influenza elevata. Tuttavia, è altrettanto importante rafforzare i punti di forza.

L'influenza è calcolata mediante un procedimento statistico. Il limite per la ripartizione sugli assi (sopra/sotto o sinistra/destra) è definito sulla base dei valori medi delle valutazioni o dell'influenza di tutti i temi.

bassa Influenza

**empiricon** Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025

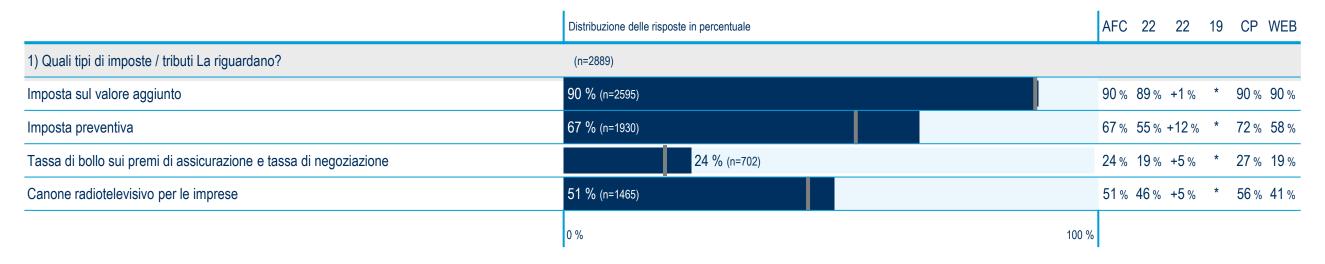
Amministrazione federale delle contribuzioni AFC

#### Panoramica ambiti tematici

#### Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

	Valutazione media in punti	AFC	22	22	19	CP W	ΈB
Contatto con l'AFC	76 (n=1804)	76	76	0	73	77	74
Collaboratori	80 (n=1797)	80	79	+1	79	80	78
Sito Internet	<b>72</b> (n=2516)	72	74	-2	67	73	71
Controllo in sede	84 (n=1333)	84	83	+1	84	85	83
Pubblicazioni basate sul web	70 (n=1332)	70	71	-1	71	71	68
Dichiarazione dell'IVA	78 (n=2532)	78	78	0	75	78	78
Circolari, lettere circolari e promemoria	71 (n=1196)	71	71	0	73	72	70
Dichiarazione dell'imposta preventiva, della tassa di bollo sui premi di assicurazione e della tassa di negoziazione	<b>72</b> (n=1758)	72	73	-1	74	73	71
Istanza di rimborso dell'imposta preventiva	70 (n=1742)	70	74	-4	74	71	68
	0 100						

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

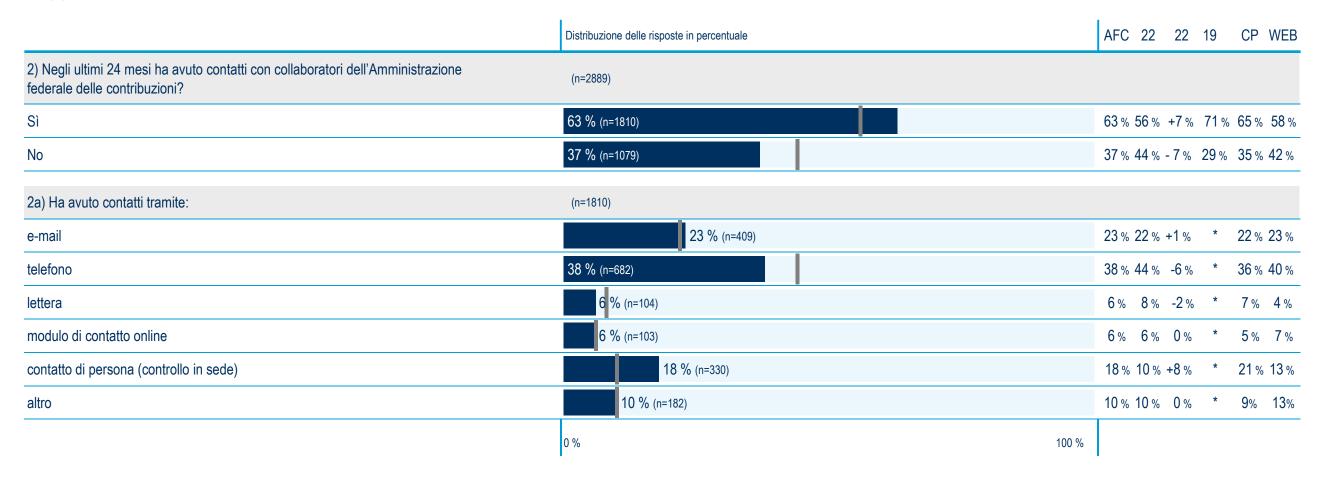




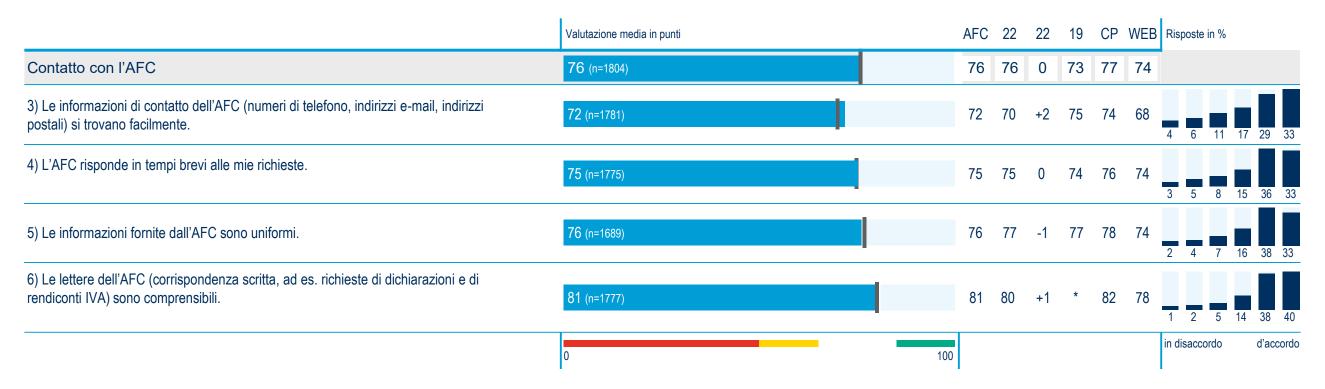
Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025

Amministrazione federale delle contribuzioni AFC

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



**empiricon** Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzion

I risultati vengono visualizzati filtrati per tipo di contatto.

	STP		WEB			
	E-Mail	Telefono	E-Mail	Telefono		
Contatto con l'AFC						
3] . Le informazioni per contattare l'AFC (numeri di telefono, indirizzi e-mail, indirizzi postali) si trovano facilmente	73	72	67	70		
4] L'AFC risponde in tempi brevi alle mie richieste.	74	79	72	80		
5] Le informazioni fornite dall'AFC sono coerenti.	77	80	75	78		
6] Il contenuto delle lettere dell'AFC (corrispondenza scritta come per es. richieste di dichiarazioni, richieste di rendiconti IVA ecc.) è chiaro e comprensibile.	81	83	78	81		

**empiricon** Sondaggio 2025 presso i partner Amministrazione federale delle contribuzioni AFC

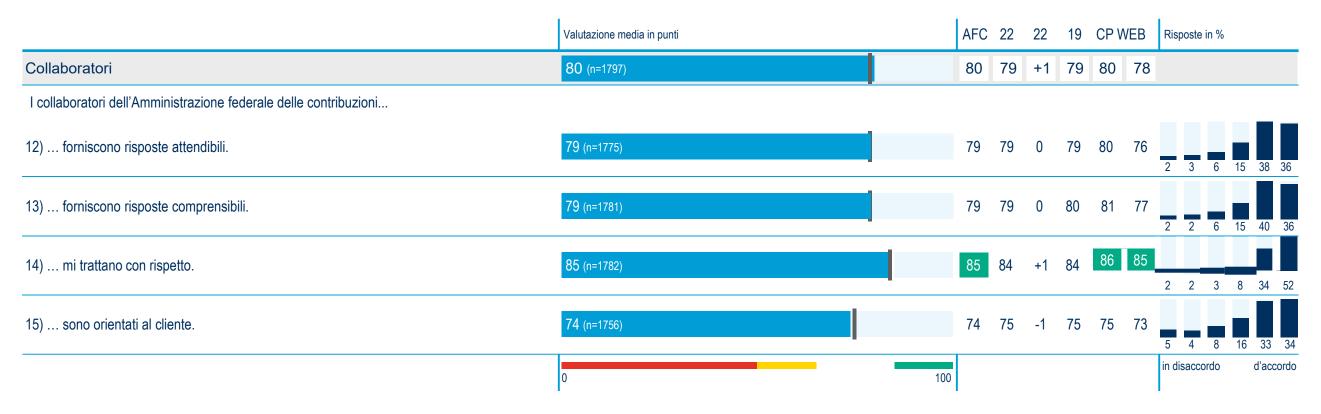
14

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



**empiricon** Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



**empiricon** Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzion

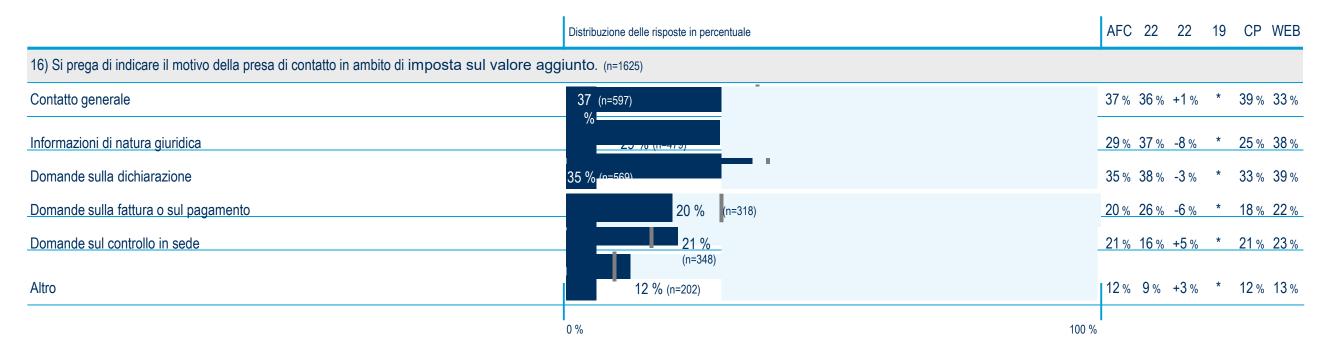
I risultati vengono visualizzati filtrati per tipo di contatto.

	STP		W	ЕВ
	E-Mail	Telefono	E-Mail	Telefono
I collaboratori dell'Amministrazione federale delle contribuzioni				
7] sono facilmente reperibili.	*	69	*	71
8] sono cortesi.	*	85	*	87
9] capiscono le mie domande.	82	84	80	84
10] prendono sul serio le mie richieste.	80	84	81	85
11] sono professionalmente competenti.	82	84	81	85
12] forniscono risposte attendibili.	79	82	77	81
13] forniscono risposte comprensibili.	80	82	76	83
14] mi trattano con rispetto.	85	87	86	89
15] danno prova di orientamento al cliente.	74	79	74	78

empiricon

17

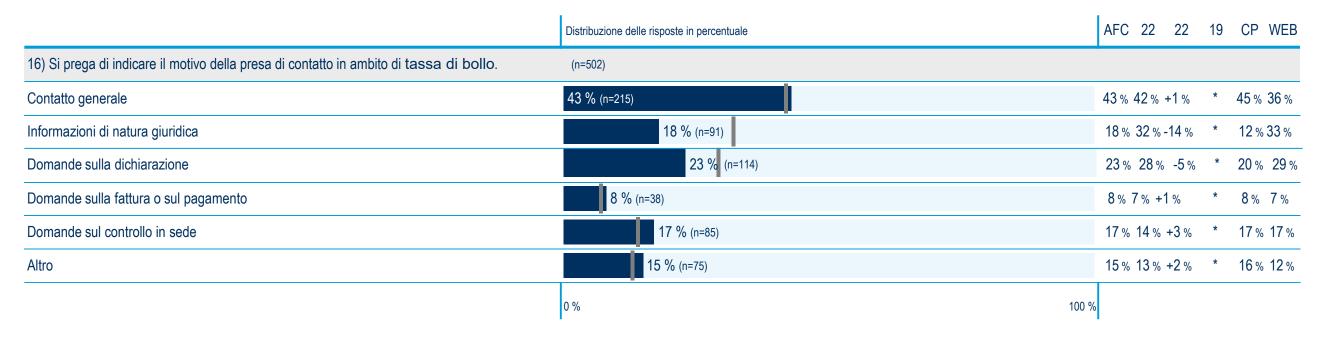
Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



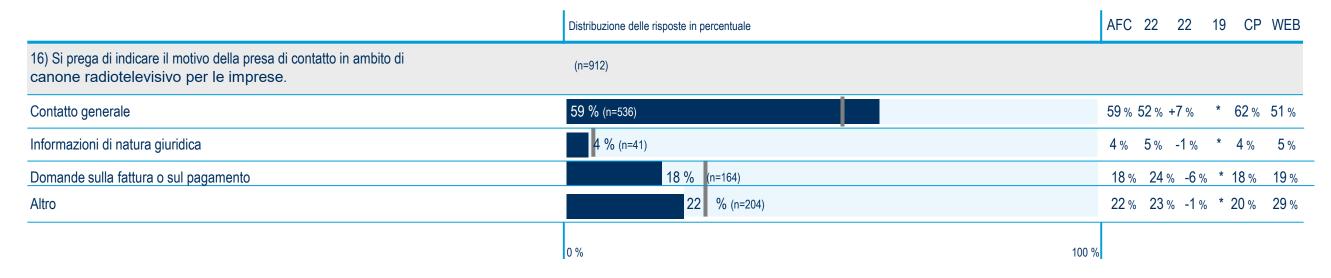
Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

	Distribuzione delle risposte in percentuale	AFC 22 22 19 CP WEB
16) Si prega di indicare il motivo della presa di contatto in ambito di imposta preventiva.	(n=1297)	
Contatto generale	33 % (n=432)	33 % 43 % -10 % * 35 % 29 %
Informazioni di natura giuridica	15 % (n=189)	15 % 20 % -5 % * 12 % 21 %
Domande sulla dichiarazione	24 % (n=310)	24 % 26 % -2 % * 24 % 23 %
Domande sulla fattura o sul pagamento	7 % (n=87)	7% 7% 0% * 7% 6%
Domande sul rimborso IP	34 % (n=440)	34 % 25 % +9 % * 32 % 39 %
Domande sul controllo in sede	10 % (n=133)	10 % 8 % +2 % * 11 % 10 %
Altro	16 % (n=206)	16 % 11 % +5 % * 15 % 18 %
	0 %	6

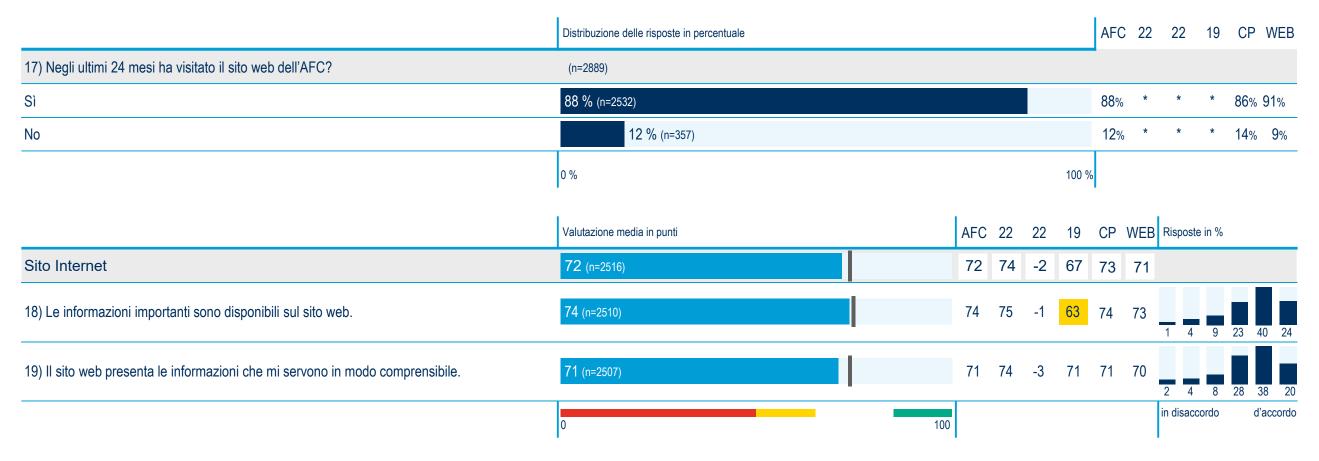
Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



**empiricon** Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

	Distribuzione delle risposte in percentuale		22	22	19	CP W	VEB
20) Quali servizi online utilizza?	(n=2856)						
Dichiarazione IVA	84 % (n=2390)	84 %	*	*	*	83 % 8	i5 %
Dichiarazione imposta preventiva	36 % (n=1023)	36 %	*	*	*	39 % 3	11 %
Rimborso imposta preventiva	40 % (n=1152)	40 %	*	*	*	42 % 3	8 %
Nessuno	10 % (n=275)	10 %	*	*	*	10 % 8	8 %
	0 %						

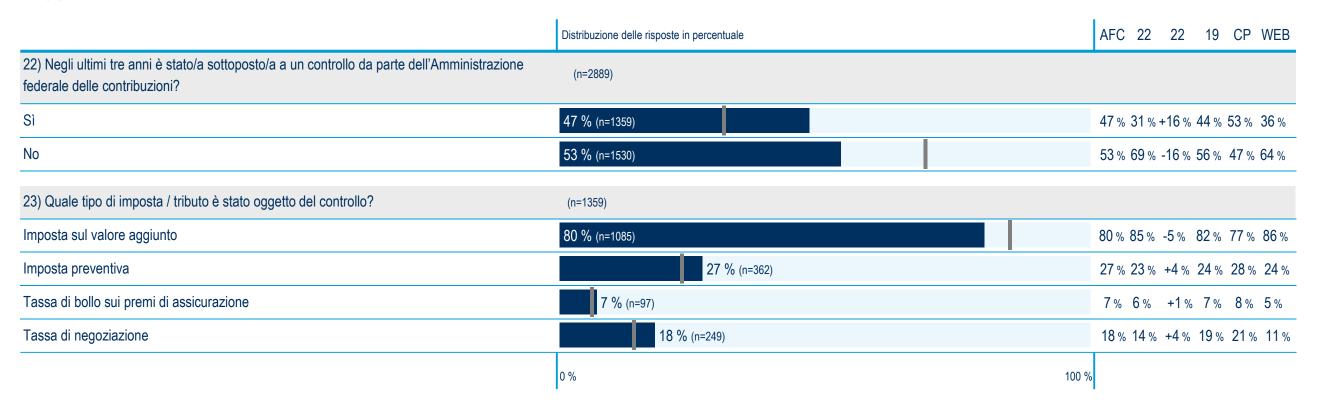
Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

	Distribuzione delle risposte in percentuale	Distribuzione delle risposte in percentuale			22	19	CP W	/EB
21) ) Per quale motivo non sbriga online le formalità fiscali in ambito di imposta sul valore aggiunto?	(n=33)							
Non conosco la variante online	30 % (n=10)		30 %	*	*	*	30 % 3	3 %
È troppo complicato per me	3 % (n=1)		3 %	*	*	*	4 % 0	) %
L'utilità è minima	6 % (n=2)		6 %	*	*	*	4 % 1	7 %
Altro	61 % (n=20)		61%	*	*	*	63 % 50	0 %
	0 %	100 %						

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

	Distribuzione delle risposte in percentuale		AFC	22	22	19	CP WEB
21) ) Per quale motivo non sbriga online le formalità fiscali in ambito di imposta preventiva?	(n=12)						
Non conosco la variante online	42 % (n=5)		42 %	*	*	*	40 % 50 %
È troppo complicato per me	0 % (n=0)		0 %	*	*	*	0 % 0 %
L'utilità è minima	42 % (n=5)		42 %	*	*	*	40 % 50 %
Altro	17 % (n=2)		17 %	*	*	*	20 % 0 %
	0 %	100 %					

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

	Valutazione media in punti	AFC	22	22	19	CP	WEB	Risposte in %	
Controllo in sede	84 (n=1333)	84	83	+1	84	85	83		
24) I controlli si sono svolti rapidamente.	82 (n=1319)	82	80	+2	77	83	81	2 2 4	11 34 47
25) Sono stato/a trattato/a con rispetto durante i controlli.	87 (n=1320)	87	87	0	88	88	87	2 2 3	6 27 61
26) Mi hanno tenuto/a informato/a su come procedevano i controlli.	83 (n=1318)	83	82	+1	84	84	82	2 2 4	11 30 51
27) Sono stato/a informato/a in modo adeguato sulle tappe successive al controllo.	84 (n=1316)	84	83	+1	84	85	83	2 2 3	9 31 52
28) Sono stato/a informato/a in modo competente riguardo alla corretta compilazione della dichiarazione.	84 (n=1289)	84	83	+1	85	85	82	2 2 4	8 31 52
29) Le informazioni sull'esito del controllo sono state chiare.	85 (n=1312)	85	84	+1	85	85	83	3 2 4	8 29 55
	0 10	)						in disaccordo	d'accordo

**empiricon** Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025

Rapporto - Amministrazione federale delle contribuzion

I risultati vengono visualizzati filtrati per tipo di contatto.

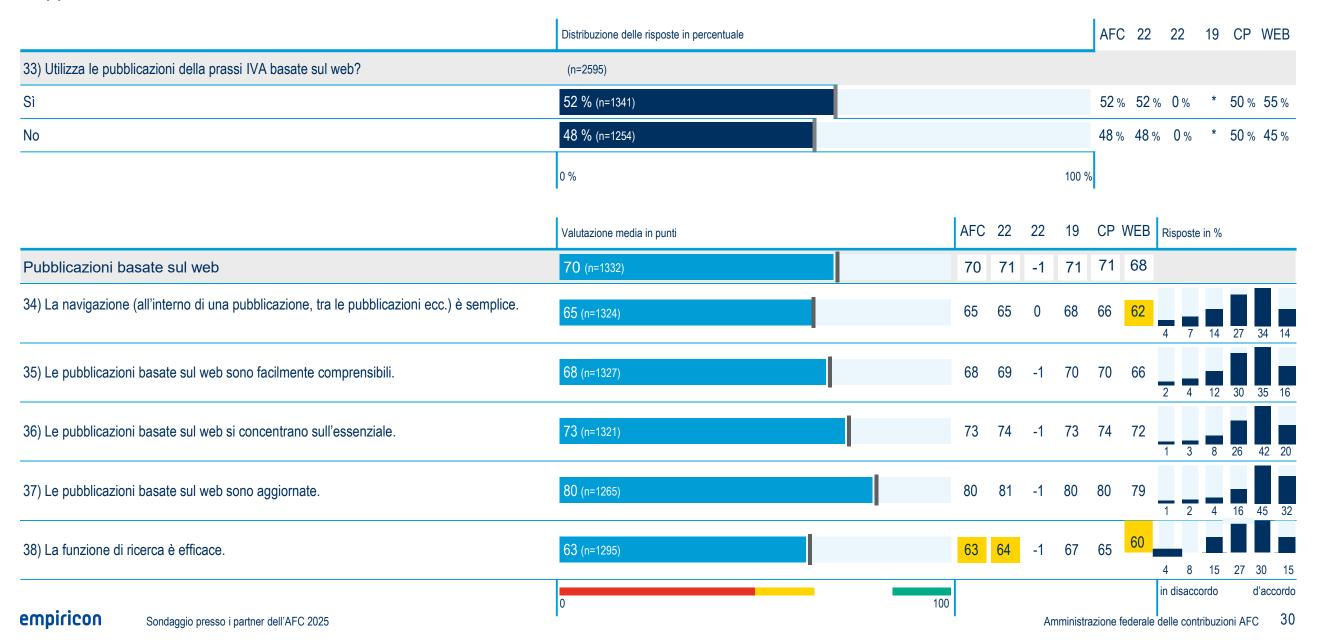
Thousan verigene vioualizzan miran per ape ar certaine.		S	TP			W	/EB	
	iVA	IP	Tasse di bollo	Tassa di negozia- zione	IVA	IP	Tasso di bollo	Tassa di negozia- zione
Controllo in sede	-							
24] I controlli si sono svolti rapidamente.	83	80	86	87	82	74	80	80
25] Sono stato trattato con rispetto durante i controlli.	88	84	87	89	87	82	86	87
26] Mi hanno tenuto informato su come procedevano i controlli.	84	80	85	87	82	76	80	81
27] Sono stato informato in modo sufficiente sui passi successivi alla verifica.	86	80	88	89	84	79	82	84
28] Mi hanno fornito una consulenza competente su come compilare correttamente la dichiarazione.	86	80	87	88	83	77	79	85
29] Le informazioni sull'esito dei controlli sono state chiare.	85	82	88	89	84	79	81	84

# Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Informazioni e pubblicazioni Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

	Distribuzione delle risposte in percentuale	AFC 22 22 19 CP WEB
32) In che modo si informa quando ha una domanda tecnica sull'IVA?	(n=2595)	
Contatto l'AFC (telefono, lettera, mail, modulo di contatto)	62 % (n=1616)	62 % 61 % +1 % * 62 % 63 %
Consulente / fiduciario	42 % (n=1077)	42 % 42 % 0 % * 42 % 40 %
Sito web dell'AFC	64 % (n=1673)	64 % 57 % +7 % * 61 % 70 %
Pubblicazioni della prassi IVA basate sul web	39 % (n=1016)	39 % 37 % +2 % * 36 % 45 %
Info IVA e info IVA concernenti i settori in formato cartaceo	16 % (n=413)	16 % 15 % +1 % * 15 % 18 %
Ricerche su Internet	40 % (n=1029)	40 % 34 % +6 % * 37 % 45 %
Altro	3 % (n=84)	3% 4% -1% * 3% 4%
	0 %	9%

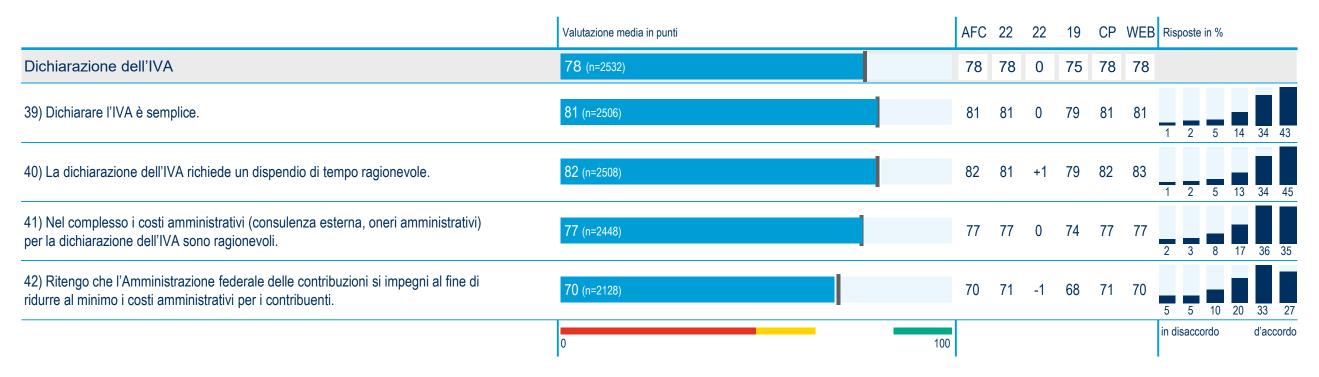
#### Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Informazioni e pubblicazioni

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



#### Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Dichiarazione

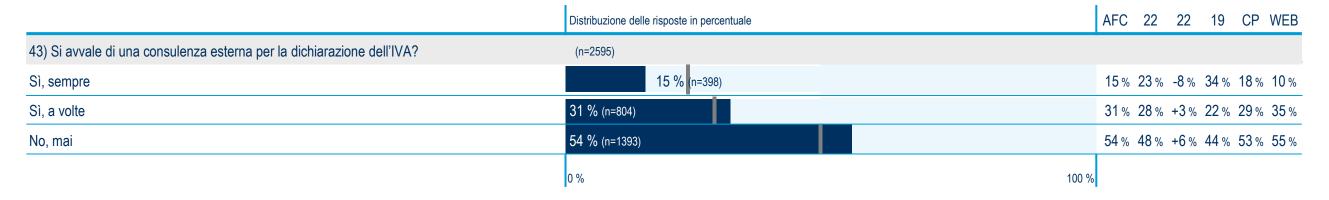
Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



**empiricon** Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025 Amministrazione federale delle contribuzioni AFC 31

#### Parte B: Imposta sul valore aggiunto | Dichiarazione

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



## Parte C: Imposta preventiva | Informazioni e pubblicazioni

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

	Distribuzione delle risposte in percentuale			AFC 22	22	19 (	CP WEB
46) In che modo si informa se ha una domanda tecnica sull'imposta preventiva, sulla tassa di bollo sui premi di assicurazioni e sulla tassa di negoziazione?	(n=1987)						
Contatto l'AFC (telefono, lettera, mail, modulo di contatto)	59 % (n=1176)			59 % 59 %	0 %	* 6	60 % 58 %
Consulente / fiduciario	40 % (n=790)			40 % 39 %	+1%	* 4	14 % 31 %
Pubblicazioni dell'AFC	45 % (n=891)			45 % 42 %	+3 %	* 4	11% 53%
Ricerche su Internet	41 % (n=819)			41% 37%	+4 %	* 3	39 % 46 %
Altro	4 % (n=81)			4% 5%	-1 %	*	3% 6%
	0 %		100 %				

## Parte C: Imposta preventiva | Informazioni e pubblicazioni

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

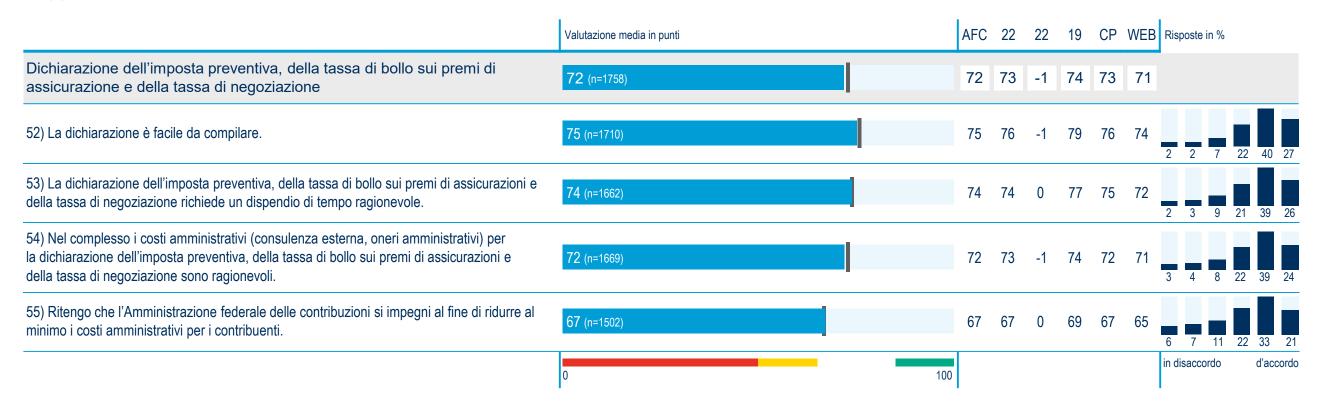
	Distribuzione delle risposte in percentuale					AFC 22 22 19 CP WEB				
47) Ha già utilizzato circolari, lettere circolari e promemoria dell'Amministrazione federale delle contribuzioni?	(n=1987)									
Sì	61 % (n=1210)	61 % (n=1210)					61 % 59 % +2 % 47 % 58 % 66 %			
No	39 % (n=777)	39 % (n=777)					39 % 41 % -2 % 53 % 42 % 34 %			
	0 %					100 %				
	Valutazione media in punti		AFC	22	22	19	СР	WEB Risposte in %		
Circolari, lettere circolari e promemoria	<b>71</b> (n=1196)		71	71	0	73	72	70		
48) Le circolari, le lettere circolari e i promemoria sono facilmente comprensibili.	68 (n=1195)		68	67	+1	70	69	67 2 5 10 32 37 14		
49) Le circolari, le lettere circolari e i promemoria si concentrano sull'essenziale.	73 (n=1184)		73	74	-1	75	73	72 2 9 24 46 18		
50) ) Le circolari, le lettere circolari e i promemoria sono aggiornati.	77 (n=1131)		77	77	0	79	78	76 <u> </u>		
51) Non ho difficoltà a consultare le circolari, le lettere circolari e i promemoria.	68 (n=1193)		68	68	0	70	68	67 2 6 11 28 37 15		
	0	100						in disaccordo d'accordo		

empiricon

Amministrazione federale delle contribuzioni AFC

#### Parte C: Imposta preventiva | Dichiarazione

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



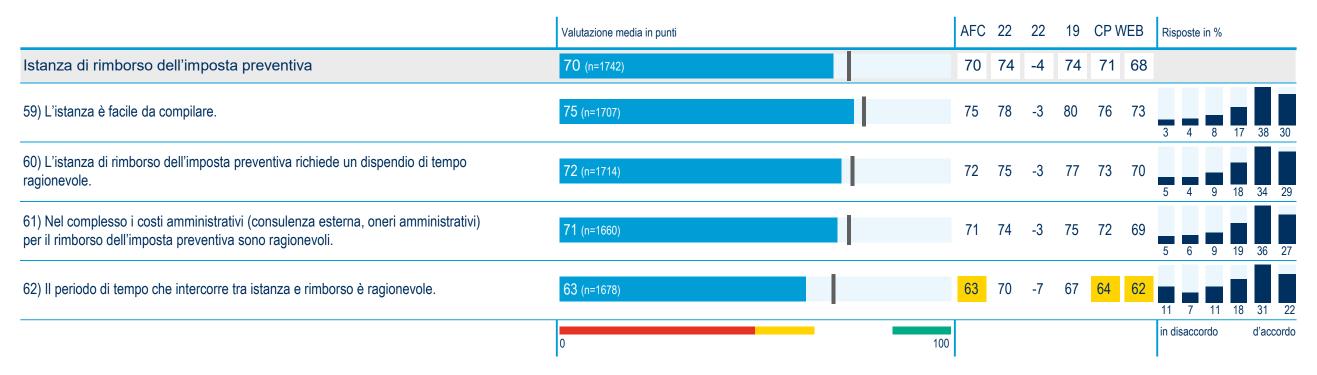
**empiricon** Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025 Amministrazione federale delle contribuzioni AFC 35

# Parte C: Imposta preventiva | Dichiarazione Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

	Distribuzione delle risposte in percentuale	AFC 22 22 19 CP WEB	
56) Si avvale di una consulenza esterna per la dichiarazione dell'imposta preventiva, della tassa di bollo sui premi di assicurazioni e della tassa di negoziazione?	(n=1796)		
Sì, sempre	17 % (n=309)		17 % 23 % -6 % 33 % 20 % 11 %
Sì, a volte	31 % (n=548)		31 % 29 % +2 % 28 % 30 % 32 %
No, mai	52 % (n=939)		52 % 47 % +5 % 39 % 50 % 58 %
	0 %	100 %	

#### Parte C: Imposta preventiva | Istanza di rimborso

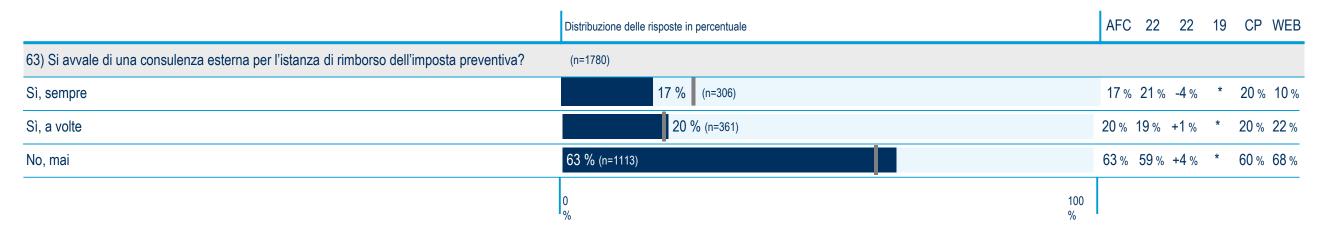
Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



**empiricon** Sondaggio presso i partner dell'AFC 2025

#### Parte C: Imposta preventiva | Istanza di rimborso

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni



## Parte C: Imposta preventiva | Istanza di rimborso

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

64) Cosa funziona bene nell'istanza di rimborso dell'imposta preventiva?

65) Dove riscontra maggiori difficoltà o cosa migliorerebbe nel rimborso dell'imposta preventiva?

#### WEB | Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni

Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

	Distribuzione delle risposte in per	AFC 22 22	19	CP WEB			
66) Negli ultimi tre anni, con quale frequenza ha avuto contatti con l'Amministrazione federale delle contribuzioni?	(n=1024)						
Pochi contatti, ho compilato uno o due moduli	45 % (n=456)			45 % 26 % +19 %	, <b>*</b>	* 45 %	
Molti contatti, ho compilato più di due moduli	55 % (n=568)				55 % 74 % -19 %	*	* 55 %
	0 %			100 %			

#### WEB | Settore

#### Rapporto – Amministrazione federale delle contribuzioni

