

13 dicembre 2013



# Indagine di Customer Satisfaction sui pagamenti ai fornitori da parte dell' Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

## ***Fase quantitativa – Indagine telefonica***

# Sommario

<b>Nota metodologica .....</b>	<b>3</b>
Parametri del campione.....	4
<b>Sintesi dei risultati .....</b>	<b>7</b>
<b>Analisi dei risultati.....</b>	<b>10</b>
Il rapporto con la Pubblica Amministrazione .....	10
Il rapporto con l' Agenzia delle Dogane e dei Monopoli .....	12
Valutazione comparata .....	14
I contatti con l' Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.....	15
Il processo di pagamento .....	17
La fatturazione elettronica .....	21

# Nota metodologica

---

L'indagine quantitativa è stata condotta mediante **sondaggio telefonico CATI** (Computer Assisted Telephone Interview), all'interno di un campione di **198 fornitori dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli**, estratti da un elenco di 573 aziende fornito dal Committente.

Per tutte le 573 aziende sono stati effettuati fino a 20 tentativi di contatto, in giorni e fasce orarie differenti.

Sono stati esclusi dal campione i fornitori che hanno dichiarato la propria indisponibilità a sottoporsi all'intervista (per mancanza di tempo, mancato interesse, ecc.) e quelli rivelatisi non raggiungibili a seguito di ripetuti contatti (massimo 20) non andati a buon fine (numero occupato, nessuna risposta, assenza/indisponibilità del referente).

Le interviste sono state somministrate nel periodo che va dal 18 al 28/11/2013.

# Parametri del campione

Il campione di 198 intervistati risulta così composto: (valori %)

## Caratteristiche dell'impresa

### Zona di attività

NORD-OVEST	39,9
NORD-EST	24,7
CENTRO	24,2
SUD E ISOLE	11,1

## Settore di attività

Agricoltura, silvicoltura e pesca	1,5
Attività manifatturiere	0,5
Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	5,1
Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento	1,0
Costruzioni	6,6
Commercio all'ingrosso e al dettaglio...	5,1
Trasporto e magazzinaggio	2,0
Attività dei servizi di alloggio e ristorazione	0,5
Servizi di informazione e comunicazione	1,5
Attività finanziarie e assicurative	0,5
Attività immobiliari	5,6
Attività professionali, scientifiche e tecniche	15,7
Noleggio, ag. viaggio, servizi supporto alle imprese	0,5
Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale obbligatoria	1,0
Sanità e assistenza sociale	2,0
Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	0,5
Altre attività di servizi	50,0
altro	0,5

## Fatturato

meno di 50.000 Euro	7,1
50.000-199.999 Euro	8,6
200.000-499.999 Euro	13,1
500.000-999.999 Euro	20,2
1.000.000-2.499.999 Euro	16,2
2.500.000-4.999.999 Euro	7,1
5.000.000 Euro e oltre	20,2
non risponde	7,6

## Numero di addetti

fino a 5 addetti	34,3
6-9 addetti	14,1
10-15 addetti	18,2
16-19 addetti	4,0
20-49 addetti	15,2
50-99 addetti	4,0
10-199 addetti	3,5
200-249 addetti	1,0
250-499 addetti	2,0
500 addetti e oltre	3,0
non risponde	0,5

## Caratteristiche dell'intervistato

### Genere

Maschio	45,5
Femmina	54,5

### Età

18-24 anni	1,5
25-34 anni	6,6
35-44 anni	31,3
45-54 anni	41,4
55-64 anni	14,6
65 anni e oltre	4,5

### Titolo di studio

Laurea di 4 anni o più (vecchio ordinamento o nuova laurea specialistica a ciclo unico o 3+2)	13,1
Laurea di 3 anni di primo livello (nuovo ordinamento)	5,6
Diploma universitario, Laurea breve vecchio ordinamento, Diploma di scuola superiore di 4-5 anni che permette l'iscrizione all'Università	8,6
Diploma di scuola superiore di 2-3 anni che non permette l'iscrizione all'Università	70,2
Licenza media (o avviamento professionale)	2,5

### Ruolo aziendale

Presidente o amministratore	32,8
Socio	9,1
Familiare coadiuvante	2,0
Commercialista/contabile	13,1
Impiegato amministrativo	40,9
Altro impiegato	2,0

# Sintesi dei risultati

---

## Il rapporto con la Pubblica Amministrazione

Le aziende intervistate presentano **un'elevata consuetudine di rapporti commerciali con la Pubblica Amministrazione:**

- **otto su dieci lavorano con più di un soggetto pubblico** (solo per il 17% l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli rappresenta l'unico cliente della PA),
- in media **circa un terzo del fatturato deriva da commesse pubbliche** (per le imprese meridionali tale quota sale al 47%).

Il **principale vantaggio** di lavorare per la Pubblica Amministrazione consiste nella **sicurezza dei pagamenti**, ma al contempo i **tempi lunghi** delle procedure ed i **ritardi** nei pagamenti vengono segnalati quali **principali svantaggi**, accanto all'**eccessiva burocrazia**.

## Il rapporto con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

Nella maggioranza dei casi le aziende vantano un **rapporto consolidato con l'Agenzia**: nel 53% dei casi si tratta di fornitori da più di 5 anni e solo in un quinto dei casi il rapporto è stato attivato da meno di 2 anni.

**Prevalentemente le aziende operano con le sedi periferiche**, nel 39% dei casi con una sola sede periferica e nel 48% con più sedi. Solo il 18% dei fornitori intervistati svolge attività per la sede centrale dell'Agenzia.

Nella maggior parte dei casi le attività commissionate dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli rappresentano meno del 10% del fatturato complessivo delle aziende interpellate: **in media le commesse dell'Agenzia coprono circa il 7% dell'intero volume di affari** delle aziende.

Il quadro dei vantaggi e degli svantaggi evidenzia la positiva caratterizzazione rispetto alla puntualità e alla precisione dei pagamenti dell'Agenzia, a cui peraltro vengono imputati molti meno svantaggi rispetto alla media della Pubblica Amministrazione.

## Valutazione comparata

Premesso che l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli viene considerata sostanzialmente allineata al comportamento medio della Pubblica Amministrazione con riferimento a rilevanza e continuità delle commesse, le

aziende ritengono che **l'Agenzia** sia **particolarmente virtuosa in termini di puntualità dei pagamenti**.

L'Agenzia **si distingue in positivo** anche rispetto alla **trasparenza nei rapporti** e alla **competenza del personale**.

## I contatti con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

I contatti, generalmente plurimi nel corso dell'anno, avvengono principalmente tramite **posta elettronica** (79%) o **telefonticamente** (63%). Solo un quarto dei fornitori, in particolare quelli attivi nelle regioni del centro-sud, ha avuto contatti personali presso la sede dell'agenzia e una quota residuale (16%) utilizza la posta cartacea.

Nel complesso **il giudizio sulle modalità di contatto è decisamente favorevole**: pochissimi (3%) le giudicano insoddisfacenti, mentre quasi i due terzi delle aziende (63%) le valutano eccellenti (voto tra 8 e 10). Il **voto medio** si attesta su un buon livello (**7,8**), con picchi favorevoli (8,0) tra chi ha rapporti più assidui, in particolare via email o con contatti personali. La relazione tramite posta cartacea si associa invece a valutazioni relativamente più severe (7,4).

## Il processo di pagamento

**Le esperienze dei pagamenti** da parte dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli sono **complessivamente molto positive**, in pochi casi inficiate da problematiche e con un profilo stabile o addirittura in miglioramento nel corso degli ultimi anni.

Il giudizio sintetico attribuito all'Agenzia in qualità di cliente si attesta su un eccellente 8,0, valutazione che riflette la buona soddisfazione per i singoli aspetti del rapporto considerati analiticamente, che ottengono punteggi medi compresi tra 7,8 (chiarezza della modulistica e consulenza/supporto informativo) e 8,2 (correttezza dei pagamenti), con quote generalmente trascurabili di fornitori insoddisfatti.

Dall'analisi congiunta dei giudizi analitici e della valutazione sintetica si evidenziano:

- la **correttezza dei pagamenti** e la **trasparenza delle procedure**, quali principali **punti di forza** dell'Agenzia,
- la **tempestività** dei pagamenti e la **chiarezza nell'identificazione del referente** giusto per i vari adempimenti, quali **aree di miglioramento**.

Le aziende intervistate non hanno mai riscontrato errori nei pagamenti, ma in un terzo dei casi hanno subito slittamenti, prevalentemente legati all'effettuazione dei controlli previsti per legge, per la verifica di regolarità fiscale e previdenziale.

**Per consolidare la positiva relazione** con le aziende e proseguire nel cammino di



progressivo miglioramento della gestione dei pagamenti, testimoniato da un quarto dei fornitori intervistati (il 69% la giudica stabile, mentre solo il 3% ritiene che sia peggiorata), occorre migliorare ulteriormente la tempestività dei pagamenti anche **intervenendo sull'aspetto comunicazionale**; ciò, in quanto tra chi ha subito più di un ritardo nei pagamenti il voto medio scende a 6,7 anche in considerazione del fatto che nella maggioranza dei casi (70%) l'azienda non ha ricevuto informazioni in merito al motivo del ritardo.

Ad ulteriore conferma della buona gestione delle procedure di pagamento da parte dell'Agenzia, otto intervistati su dieci non ritengono necessaria alcuna raccomandazione; i principali suggerimenti riguardano la riduzione della burocrazia (problema generalizzato nel nostro Paese, come risulta da tutte le indagini effettuate sulle imprese), la velocizzazione dei pagamenti e delle procedure e l'identificazione di un referente preposto alla gestione del rapporto col fornitore (e dei relativi pagamenti).

## La fatturazione elettronica

L'obbligo della fatturazione elettronica a partire dal 2014 è largamente noto (70%) alle imprese, che da questa innovazione si aspettano prevalentemente vantaggi (65%).

La gran parte delle imprese (82%) è già attrezzata per la trasmissione elettronica delle fatture e un ulteriore 14% è in grado di attrezzarsi in tempi brevi.

Solo una quota marginale (4%) ritiene che avrà difficoltà in proposito: si tratta delle imprese più piccole gestite da personale più anziano.

# Analisi dei risultati

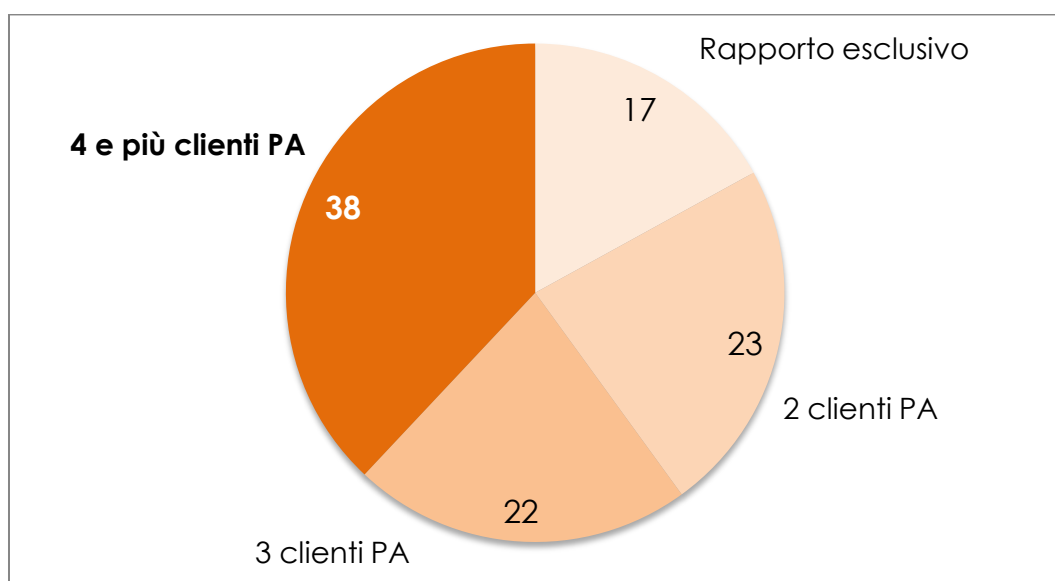
## Il rapporto con la Pubblica Amministrazione

Per quali enti della PA lei lavora?

Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	100
Comuni	55
Scuole/Università	48
Regioni	39
Province	38
Forze armate/Forze di Polizia	32
Governo/Ministeri	31
Parlamento/Senato	16
ARPA	2
altro	2

Valori % - Più risposte consentite

### Numero di clienti della Pubblica Amministrazione



Valori %

Potrebbe indicarmi all'incirca qual è la percentuale di fatturato, sul totale realizzato dalla sua impresa nell'ultimo anno, derivante dall'attività con la Pubblica Amministrazione?

1-10 %	26
11-20 %	12
21-30 %	7
31-40 %	8
41-50 %	7
51-60 %	6
61-70 %	4
71-80 %	2
81-90 %	4
91-99 %	3
100 %	2
non sa/non risponde	21
<b>Quota media del fatturato con la PA</b>	<b>31,4</b>

Valori %

In base alla vostra esperienza, quali sono i principali **VANTAGGI** di lavorare con la Pubblica Amministrazione?

Pagamenti più sicuri/garantiti	26
Commesse sicure	9
Miglior rapporto con le banche/credito sicuro	4
Affidabilità/sicurezza del cliente	3
Immagine per l'azienda/esperienza	2
Efficienza/chiarità	2
Nessuno in particolare	51
Non sa/non risponde	9

Valori % - Più risposte consentite

E quali sono i principali **SVANTAGGI** di lavorare con la Pubblica Amministrazione?

Tempi lunghi per il pagamento	27
Ritardo nel pagamento	21
Troppa burocrazia	19
Bassa marginalità/gare al ribasso/ concorrenza/ slealtà	4
Difficoltà nei contatti	3
Altro	1
Nessuno in particolare	32
Non sa	7

Valori % - Più risposte consentite

# Il rapporto con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

*Parliamo nello specifico dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.  
Da quanto tempo la sua azienda è fornitore dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli?*

meno di un anno	6
1-2 anni	16
da 2 a 5 anni	25
più di 5 anni	53
non ricorda/non risponde	1

Valori %

*La sua azienda è fornitore dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli con riferimento a:*

una sede periferica (regionale, interregionale, provinciale)	39
più sedi periferiche (regionali, interregionali, provinciali)	48
la sede centrale (Roma)	18
non risponde	1

Valori % - Più risposte consentite

*Qual è la percentuale di fatturato, sul totale realizzato dalla sua impresa nell'ultimo anno, derivante dall'attività realizzata con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli?*

1-10 %	63
11-20 %	7
21-30 %	2
31-40 %	2
41-50 %	1
51-60 %	-
61-70 %	-
71-80 %	-
81-90 %	-
91-99 %	-
100 %	-
non sa/non risponde	25
<b>Quota media del fatturato con l'Agenzia</b>	<b>7,3</b>

Valori %

In base alla vostra esperienza, quali sono i principali **VANTAGGI** di lavorare con l' Agenzia delle Dogane e dei Monopoli?

Puntualità/precisione nei pagamenti	16
Pagamenti più sicuri/garantiti	7
Professionalità/ correttezza/ serietà	7
Commesse sicure	2
Migliori contatti	2
Affidabilità/sicurezza del cliente	1
Efficienza/ chiarezza	1
Altro	2
Nessuno in particolare/come altri enti P.A.	59
Non sa/non risponde	7

Valori % - Più risposte consentite

E quali sono i principali **SVANTAGGI** di lavorare con l' Agenzia delle Dogane e dei Monopoli?

Troppa burocrazia	7
Tempi lunghi per il pagamento	3
Ritardo nel pagamento	3
Bassa marginalità/gare al ribasso/concorrenza/slealtà	2
Difficoltà nei contatti	1
Altro	3
Nessuno in particolare/come altri enti P.A.	77
Non sa	8

Valori % - Più risposte consentite

# Valutazione comparata

Come giudica l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli rispetto alla media della Pubblica Amministrazione, con riferimento a:

	Puntualità dei pagamenti	Burocrazia	Trasparenza nei rapporti	Competenza del personale	Rilevanza delle commesse	Continuità delle commesse
molto meglio	7	4	2	2	1	0
meglio	55	38	48	46	32	35
<b>Σ meglio</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>33</b>	<b>35</b>
pressoché uguale	34	52	44	45	50	50
peggio	3	4	1	1	8	7
molto peggio	0	0	0	0	0	0
<b>Σ peggio</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
non sa	1	2	5	7	9	9

Valori % (risponde solo chi ha anche rapporti con altri enti della PA)

# I contatti con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

*Mediamente quanto spesso ha rapporti con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli?*

Più volte in un anno	68
Una volta all'anno	14
Più raramente	16
non sa/non risponde	2

Valori %

*E generalmente, come avvengono i contatti della sua azienda con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli?*

e-mail	79
telefono	63
contatto personale in sede	27
posta cartacea	16
tramite una società esterna	1
non risponde	4

Valori % - Più risposte consentite

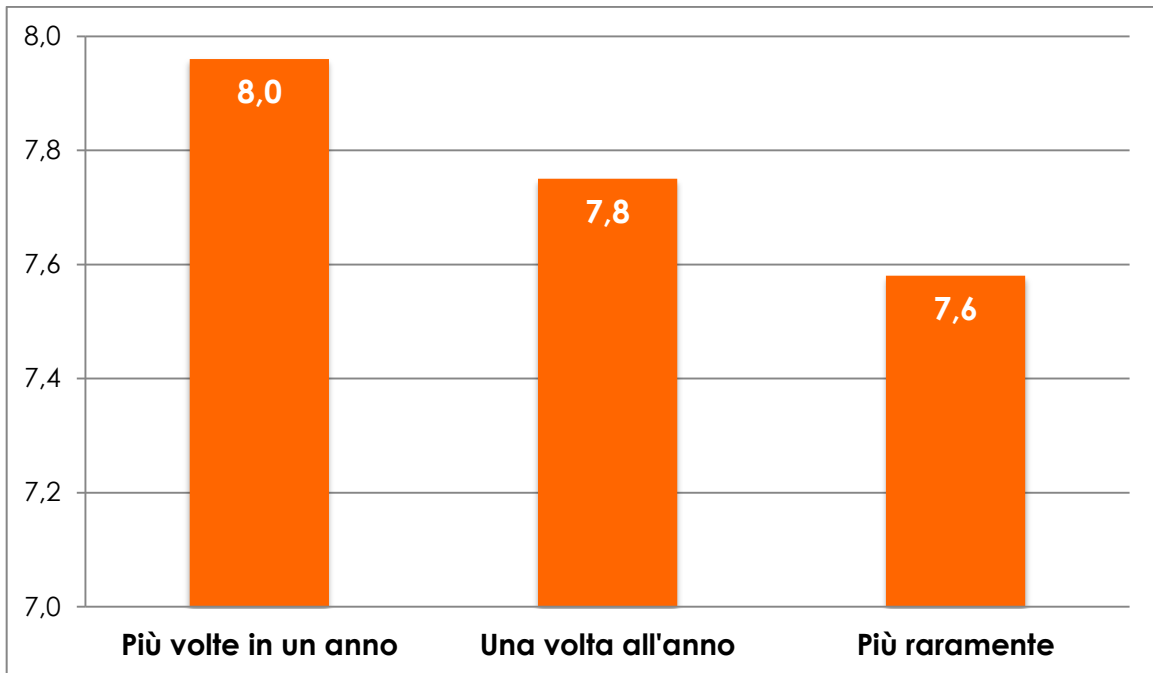
*Come giudica le modalità di contatto con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli? Utilizzi una scala da 1 a 10, dove 1='pessime' e 10='eccellenti'*

Voto 1-5	3
Voto 6-7	23
Voto 8-10	63
non sa/non risponde	11
<b>VOTO MEDIO</b>	<b>7,9</b>

Valori %

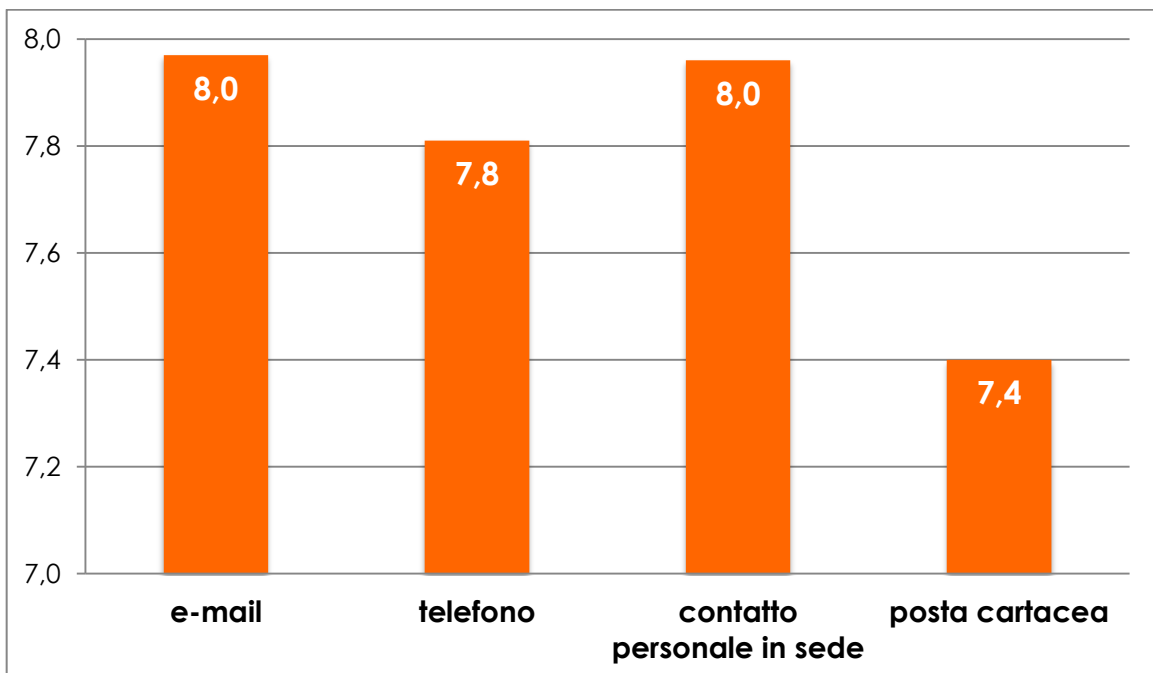
### Giudizio sulle modalità di contatto (voto medio 1-10)

*Dettaglio per frequenza del rapporto*



### Giudizio sulle modalità di contatto (voto medio 1-10)

*Dettaglio per canale di contatto*





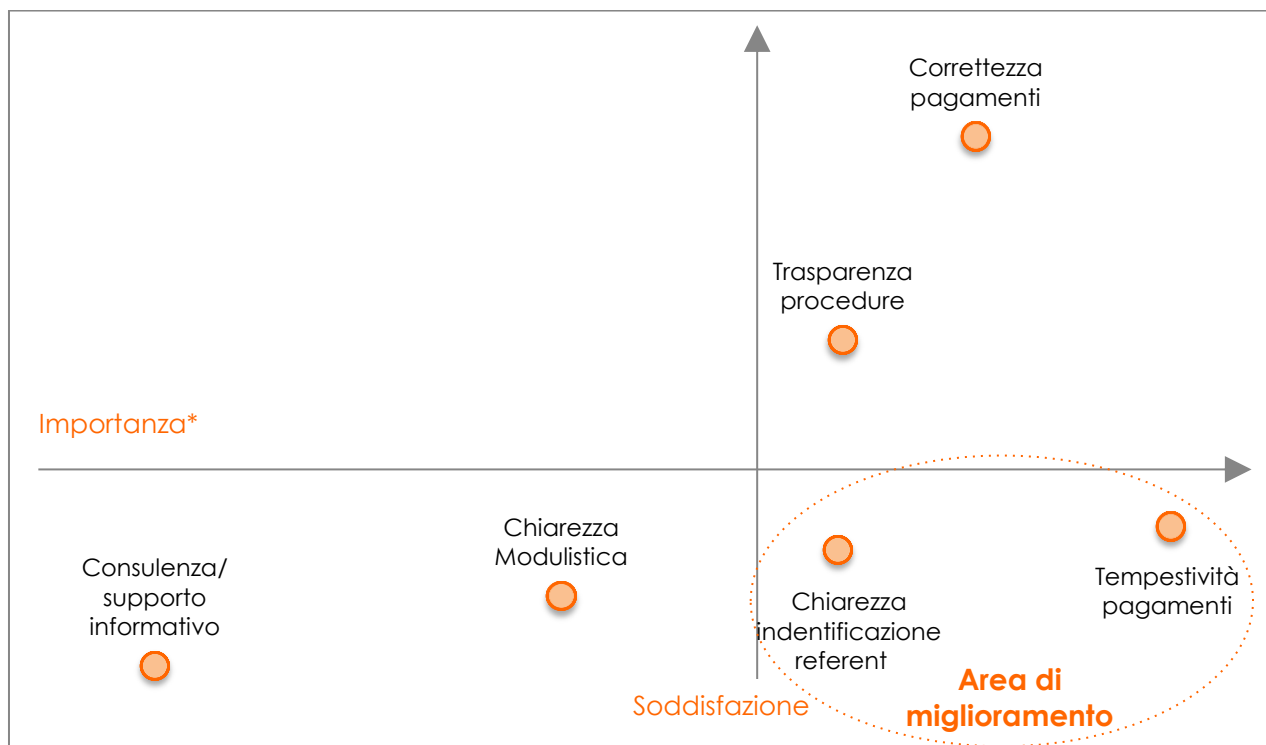
# Il processo di pagamento

Complessivamente, pensando alla sua esperienza dei pagamenti da parte dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, come valuta il processo di pagamento in riferimento a:

	Chiarezza della modulistica/ documentazione richiesta riguardante l'attività di fornitura	Consulenza e supporto informativo forniti dall' Agenzia riguardo la modulistica /documentazioni da presentare	Trasparenza delle procedure	Chiarezza nell'identificazione del referente giusto per i vari adempimenti	Tempestività dei pagamenti	Correttezza dei pagamenti
Voto 1-5	6	5	3	5	11	4
Voto 6-7	24	22	21	22	17	18
Voto 8-10	60	55	65	58	71	76
non sa	11	18	12	15	2	2
<b>VOTO MEDIO</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>

Valori %

## Mapa operativa



\* Correlazione tra soddisfazione per i singoli aspetti e soddisfazione complessiva: per tutti i singoli aspetti l'Agenzia ha ottenuto una valutazione positiva (voto medio 8); i due aspetti per i quali si riscontra il voto più basso (Consulenza/supporto informativo e Chiarezza Modulistica: voto 7,8) sono considerati meno importanti dalle aziende.

*In particolare, le è mai capitato almeno un caso di un pagamento ritardato oltre il limite concordato?*

sì, più di un caso	20
sì, un unico caso	14
no, mai	64
non ricorda	3

Valori %

*Ed è a conoscenza del motivo/dei motivi per cui il pagamento/i pagamenti è stato dilazionato/sono stati dilazionati oltre il limite concordato?*

Sì	30
No	70

Valori % (risponde chi ha subito ritardi)

*Potrebbe specificare il motivo/i motivi del/dei dilazionamento/i?*

burocrazia	30
ritardi con il DURC (documento unico di regolarità contributiva)	20
manca di fondi	15
errori/problemi con le fatture	15
poca organizzazione	10
spedizione fatture a Roma	10
non ricorda	5

Valori % - Più risposte consentite (risponde chi è a conoscenza del motivo)

*Ha mai subito errori nei pagamenti?*

sì, più volte	0
sì, una volta	0
no, mai	99
non ricorda	1

Valori %

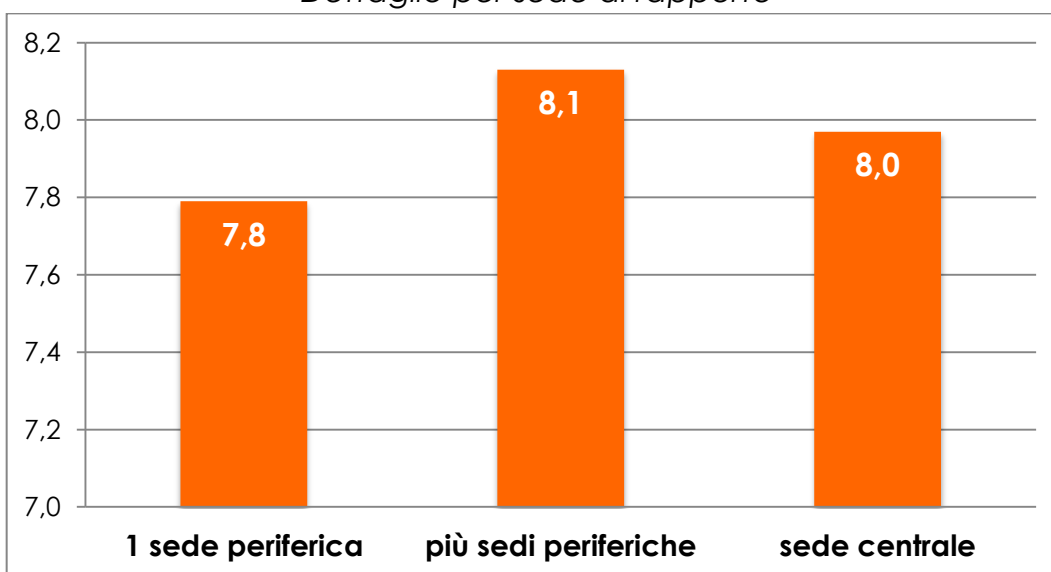
Nel complesso che valutazione darebbe al suo rapporto con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, in qualità di cliente? Utilizzi una scala da 1 a 10, dove 1='pessimo rapporto' e 10='ottimo rapporto'.

Voto 1-5	4
Voto 6-7	18
Voto 8-10	72
non sa/non risponde	6
<b>VOTO MEDIO</b>	<b>8,0</b>

Valori %

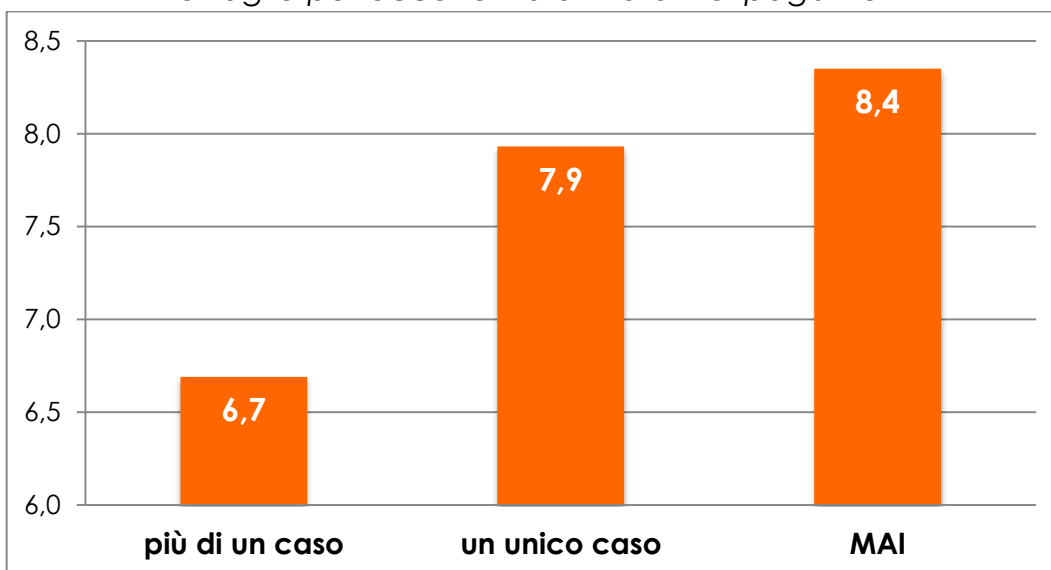
### Giudizio sul rapporto con l'Agenzia (voto medio 1-10)

*Dettaglio per sede di rapporto*



### Giudizio sul rapporto con l'Agenzia (voto medio 1-10)

*Dettaglio per occorrenza di ritardi nei pagamenti*



A suo parere, negli ultimi anni il comportamento dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli rispetto ai pagamenti ai propri fornitori è:

migliorato	23
rimasto uguale	69
peggiorato	3
non saprei	5

Valori %

Quali raccomandazioni si sente di fare all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per migliorare i rapporti con i propri fornitori e le procedure di pagamento?

Minore burocrazia	5
Velocizzare i pagamenti e le procedure	4
Presenza di un referente mirato	4
Più commesse/accordi continuativi	4
Rispettare i tempi per i pagamenti	4
Maggiore chiarezza/trasparenza	2
Altro	1
<b>Nessuna</b>	<b>72</b>
Non sa/non risponde	7

Valori % - Risposte spontanee ricodificate a posteriori

# La fatturazione elettronica

*Recentemente sono state emanate disposizioni normative che prevedono entro il 2014 l'obbligo della fatturazione elettronica per i rapporti commerciali con le Pubbliche Amministrazioni. Lei era a conoscenza di questa innovazione?*

Sì	70
No	30

Valori %

*E secondo lei, la fatturazione elettronica alle imprese che lavorano con le Pubbliche Amministrazioni porterà prevalentemente:*

vantaggi	65
vantaggi e svantaggi in egual misura	10
svantaggi	4
né vantaggi né svantaggi	13
non saprei	10

Valori %

*La sua impresa è già attrezzata per la trasmissione elettronica delle fatture?*

Sì	82
No, ma ci possiamo attrezzare rapidamente	14
No e non sarà facile attrezzarci in tal senso	4
non sa	1

Valori %

*L'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli parteciperà ad una prima fase sperimentale del nuovo sistema di fatturazione elettronica a partire dal 1 gennaio 2014. La vostra impresa sarebbe disponibile a partecipare a questa fase di sperimentazione?*

Sì	58
No	42

Valori %



[www.swg.it](http://www.swg.it) | [info@swg.it](mailto:info@swg.it) | [pec: info@pec.swg.it](mailto:info@pec.swg.it)

Trieste, via S. Francesco 24, 34133 – t +39.040.362525 – f +39.040.635050  
Milano, via G. Bugatti 7/A 20144 – t +39.02.43911320 – f +39.02.4986773

Alex Buriani  
[alex.buriani@swg.it](mailto:alex.buriani@swg.it)