

Attualità

La precompilata è su Facebook e con Messenger sfumano i dubbi

30 Maggio 2017

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì, è gratuito e i contribuenti possono inviare in forma privata i loro quesiti e instaurare, in maniera veloce e semplice, un dialogo con il fisco

Parte oggi un nuovo ciclo di assistenza social delle Entrate: il progetto di base è **#EntrateinContatto**, curato dall'ufficio Comunicazione e dalla direzione Gestione tributi; il canale, Facebook Messenger; il tema, la dichiarazione precompilata; l'obiettivo, fornire risposte quasi in tempo reale alle perplessità dei contribuenti. Il "quasi" significa, per essere più precisi, l'immediatezza per una risposta semplice, al massimo cinque giorni per una più articolata.

Dunque, chiusa con successo la fase sperimentale dello scorso anno rivolta all'assistenza in materia di canone tv (un argomento allora particolarmente sentito, in seguito alla prima applicazione dell'addebito in bolletta), ora il lato social dell'Agenzia si cimenta sul tema "in auge" nel periodo, vale a dire la dichiarazione precompilata.

Il servizio Facebook Messenger delle Entrate è, naturalmente, gratuito e funziona dal lunedì al venerdì, dalle 9,30 alle 13,30. I contribuenti internauti possono inviare in forma privata i loro quesiti e instaurare, in maniera veloce e semplice, un dialogo con il fisco, in particolare con un team dedicato che si prende cura delle richieste e fornisce le risposte nei tempi annunciati.

Nel dettaglio, il servizio garantisce un supporto all'accesso e all'utilizzo dell'applicazione dedicata alla precompilata; in sostanza, fornisce una prima informazione, come specificato nella **social media policy**.

Nessun problema per la privacy: l'Agenzia si limita a rispondere, senza chiedere dati personali.

Questi saranno trattati nel rispetto delle policy in uso sulle piattaforme utilizzate, mentre i dati sensibili postati in commenti o post pubblici saranno rimossi.

Non si tratta della prima esperienza social dell'Amministrazione.

Infatti, già nel 2012 l'Agenzia ha inaugurato la prima forma di assistenza in rete, aprendo un canale YouTube, che ha raccolto quasi due milioni di visualizzazioni.

Poi è arrivata la volta di twitter: un boom, con circa 27mila *follower*.

Ora c'è anche Facebook, e non è da meno: non ha ancora un anno e già piace a oltre 19mila persone (e non solo giovani, come si potrebbe invece immaginare).

Numeri, velocità, efficienza, cortesia hanno consentito al contenitore delle iniziative social del Fisco, “#EntrateinContatto”, di ricevere il primo premio per la categoria “Comunicazione ai cittadini e agli stakeholder” al *Forum PA 2017*.

di

r.fo.

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/precompilata-e-facebook-e-messenger-sfumano-dubbi>