

COMUNICATO STAMPA

L'assistenza sulla dichiarazione precompilata è anche su *Facebook* Con *Messenger* le risposte dell'Agenzia ai quesiti dei contribuenti

Al via la seconda fase di assistenza delle Entrate ai cittadini tramite *Facebook*. Dopo il debutto dello scorso anno, con il supporto fornito agli utenti in tema di canone tv, l'Agenzia porta avanti il progetto #EntrateinContatto rinnovando il proprio sportello social di informazione attraverso il canale *Messenger*. Da oggi, infatti, è attivo sulla pagina *Facebook* dell'Agenzia il servizio di assistenza dedicato alla dichiarazione precompilata, con l'obiettivo di offrire risposte quasi in tempo reale ai dubbi dei contribuenti. Il progetto, curato interamente da risorse interne dell'ufficio Comunicazione e della direzione Gestione tributi, è risultato il primo classificato nella sezione comunicazione ai cittadini e agli stakeholder del *Premio 10x10 = 100 progetti per cambiare la PA* del Forum PA 2017.

Come funziona lo sportello social - Il servizio di assistenza sulla dichiarazione precompilata fornisce ai cittadini, in particolare, un supporto all'utilizzo dell'applicazione dedicata, rispondendo su problematiche di carattere generale. Per quesiti di natura più personale l'Agenzia garantisce comunque altri canali di assistenza. Il servizio *Facebook Messenger* delle Entrate, fruibile a costo zero dal lunedì al venerdì, dalle 9,30 alle 13,30, consente agli utenti di inviare in privato quesiti e richieste e di dialogare con il Fisco in tempo reale e in maniera semplice, anche dal proprio *smartphone*. È sufficiente aprire una finestra di conversazione privata e scrivere la propria domanda. La *policy* del servizio è disponibile sul sito internet dell'Agenzia, a questo link diretto: <https://goo.gl/fjLxRP>

Il Fisco a stretto dialogo con il cittadino - Finora il servizio di assistenza *Facebook Messenger* dell'Agenzia ha registrato un elevato indice di gradimento con recensioni che rivelano pubblicamente il massimo livello di soddisfazione. La fruibilità delle piattaforme social è ormai alla portata non solo dei giovani, ma anche dei contribuenti di fascia adulta, per cui questo tipo di assistenza interattiva abbraccia un'utenza sempre più variegata a cui l'Agenzia vuole rispondere. Tramite la propria pagina istituzionale *Facebook*, l'Agenzia intende non solo mettere a disposizione dei cittadini le informazioni di base sulla dichiarazione precompilata, ma anche dialogare attivamente con gli utenti per fornire risposte concrete a quesiti specifici grazie all'interattività e all'immediatezza offerte da *Facebook Messenger*.

Policy e dati personali - Le Entrate non richiederanno alcun dato personale, ma si limiteranno a rispondere ai dubbi e ad aiutare i contribuenti nei propri adempimenti dichiarativi. Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà, comunque, alle *policy* in uso sulle piattaforme utilizzate, mentre i dati sensibili postati in commenti o post pubblici verranno rimossi.

La pagina *Facebook* dell'Agenzia è raggiungibile tramite il link <https://www.facebook.com/agenziadelleentrate/>

Roma, 30 maggio 2017