



su Facebook

2 agosto 2016

È di pochi giorni fa la notizia che l'Agenzia delle Entrate ha attivato un servizio gratuito via Messenger (Facebook) per rispondere ai

cittadini attraverso la chat. Come funziona il nuovo servizio delle Entrate? E quali sono gli obiettivi dichiarati?

Dopo YouTube e Twitter, l'**Agenzia delle Entrate** aumenta la sua presenza nel mondo dei social network. Questa volta però, si tratta di una nuova forma di dialogo individuale (one to one) con i **cittadini** per rispondere a tutte le loro **domande**.

Grazie alla piattaforma Messenger, i cittadini possono già **dialogare con il Fisco** comodamente dal proprio pc, smartphone o tablet senza essere costretti a recarsi di persona presso gli sportelli dell'Agenzia delle Entrate o stare lunghi e interminabili minuti in coda al telefono in attesa di parlare con un operatore.

Il **servizio di chat dell'Agenzia delle Entrate**, raggiungibile anche attraverso la pagina Facebook all'indirizzo <https://www.facebook.com/agenziadelleentrate/> è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 17.30 e le risposte alle domande dei contribuenti arriveranno entro 24 ore. Nel caso in cui il quesito del contribuente richieda un approfondimento, l'Agenzia risponderà entro 5 giorni dalla richiesta.

Inizialmente, l'assistenza fiscale virtuale sarà dedicata ai **dubbi sul canone TV** per poi estendersi gradualmente ai dubbi fiscali più comuni, alle scadenze fiscali, a un più rapido accesso alla modulistica scaricabile, etc.

Sul nuovo canale Facebook, così come su tutti gli altri canali social, saranno pubblicati anche i video realizzati dall'Agenzia in collaborazione con l'Ente Nazionale Sordi per fornire informazioni fiscali nella lingua dei segni (LIS).

Per quanto riguarda la **privacy dei contribuenti**, l'Agenzia delle Entrate ha precisato che non sarà richiesto alcun dato personale in quanto gli operatori addetti al servizio si

limiteranno a rispondere ai dubbi e ad aiutare i contribuenti ad adempiere agli obblighi fiscali. Gli utenti, quindi, potranno stare tranquilli perché non dovranno fornire le loro generalità o i propri dati sensibili per avere le risposte che cercano.

E a pochi giorni dal lancio del servizio, l'Agenzia delle Entrate con un comunicato stampa emesso il 22 luglio scorso ha comunicato che la pagina ha già ricevuto moltissimi consensi (più di 10.000 like nel momento in cui scriviamo).

Inoltre, si legge sempre nel comunicato, sono pervenuti già moltissimi quesiti. Di questi, circa un migliaio hanno già trovato una risposta e, come suggerito da alcuni utenti, alcune delle risposte più comuni sono state pubblicate sulla pagina Facebook per creare una **lista di domande ricorrenti (FAQ)**.

Al fine di assicurare un servizio di prima informazione utile a tutti, l'Agenzia delle Entrate consiglia di dare un'occhiata alle **regole per l'utilizzo della pagina** prima di postare qualsiasi domanda. Ciò eviterà di occupare gli operatori con domande già fatte in precedenza.

L'obiettivo dell'Agenzia delle Entrate è quello di contribuire a cambiare radicalmente il rapporto tra Fisco e contribuenti, offrendo un servizio utile attraverso un nuovo e moderno canale di comunicazione accessibile a tutti i cittadini.

Antonino Salvaggio – Centro Studi CGN <http://www.il-commercialista-dei-professionisti.com>