

## **Social media policy - Agenzia delle Entrate**

La social media policy esterna illustra all'utenza le regole di comportamento da tenere e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare dall'Amministrazione.

L'Agenzia delle Entrate utilizza i social media (Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn) con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con cittadini e utenti, nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative e scadenze, informazioni su iniziative ed eventi nazionali e sul territorio, forum tematici e risposte a quesiti su argomenti fiscali di particolare interesse, immagini e video istituzionali.

Attraverso i propri canali social, l'Agenzia può condividere e rilanciare contenuti di pubblico interesse pubblicati da altri utenti istituzionali e interagire con i cittadini.

### **Regole di utilizzo di tutti i social media e moderazione**

I canali social media dell'Agenzia delle Entrate sono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 19.30, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi.

L'Agenzia invita gli utenti al rispetto di alcune semplici regole di buona educazione e rispetto. Laddove il social media lo permetta, i messaggi saranno rimossi e, se necessario, segnalati al gestore del servizio, nei seguenti casi:

- promozione o sostegno di attività illegali
- utilizzo di un linguaggio offensivo o scurrile e/o di un tono minaccioso violento, volgare o irrispettoso
- presenza di contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite
- presenza di contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti
- diffamazione o minaccia
- diffusione non autorizzata di dati personali di terzi, riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica che ledano la sfera personale di altre persone
- attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi o discriminatori per genere, razza, etnia, specifiche minoranze, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali
- spam o inserimento link a siti esterni fuori tema
- promozione di prodotti, servizi od organizzazioni politiche
- violazioni del diritto d'autore e utilizzo improprio o non autorizzato di marchi registrati
- promozioni di raccolta fondi.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni, l'Agenzia delle Entrate si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine.

### **Regole specifiche per il servizio Messenger di Facebook**

L'Agenzia comunica con il servizio Facebook Messenger per fornire ai contribuenti una prima informazione sul canone tv e sulla dichiarazione precompilata.

In particolare, il servizio di informazione e assistenza sulla dichiarazione precompilata fornisce un supporto all'utilizzo dell'applicazione dedicata, ad esempio sulle possibili motivazioni per cui l'Agenzia, in alcuni casi, non utilizza i dati riportati nel foglio informativo per precompilare la dichiarazione dei contribuenti. Inoltre, il servizio risponde a quesiti sugli interventi di ristrutturazione edilizia e di risparmio energetico, anche se realizzati sulle parti comuni dei condomini.

Il servizio è dedicato ai cittadini e non ai professionisti, e risponde su problematiche di carattere generale e non personale, per le quali l'Agenzia garantisce altri canali di assistenza.

A tutti gli utenti che presenteranno un quesito verrà fornita una risposta entro 5 giorni lavorativi. Nell'eventualità in cui la richiesta di assistenza sia così specifica da comportare un'ulteriore analisi della situazione evidenziata dal contribuente, gli addetti avviseranno l'utente indirizzando la gestione del suo quesito ad altri canali: richiamata telefonica o email.

Lo sportello social è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 13.30. Nel rispetto degli utenti, l'orario d'apertura è stato rimodulato per consentire agli addetti di fornire assistenza in tempi rapidi anche in previsione di una mole considerevole di quesiti in ingresso.

Di seguito i profili ufficiali dell'Agenzia delle Entrate sui social media:

Facebook <https://www.facebook.com/agenziadelleentrate/>

Twitter [https://twitter.com/agenzia\\_entrate?lang=it](https://twitter.com/agenzia_entrate?lang=it)

YouTube <https://www.youtube.com/user/Entrateinvideo>

LinkedIn <https://www.linkedin.com/company/agenzia-delle-entrate/>

Eventuali altri account riferiti all'Agenzia delle Entrate non sono gestiti dall'Amministrazione.

### **Privacy**

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Twitter, YouTube, Facebook, LinkedIn, ecc.). Si rammenta che i dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social dell'Agenzia delle Entrate verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti esclusivamente attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente ai gestori del canale social saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.