

STUDIO BERTI

Consulenza del Lavoro | Monteriggioni – Poggibonsi (SI)

POLICY MARKETING & COMUNICAZIONI COMMERCIALI

Studio Berti — GoodPeople Srl | Trattamento Dati per Finalità Promozionali

Versione 1.0 | Maggio 2025

ATTENZIONE — LEGGERE CON CURA. Il marketing è l'area GDPR con il maggior rischio di sanzione per gli studi professionali. Questa policy disciplina TUTTE le attività commerciali: prospecting aziende, newsletter, email circolari, telefonate commerciali, campagne Conflavoro.

1 PERIMETRO DELLA POLICY

La presente Policy si applica a tutte le attività di comunicazione commerciale e promozionale svolte da:

- Studio Berti (circolari normative, offerte di consulenza, comunicazioni Conflavoro Point)
- GoodPeople Srl (proposte di somministrazione, offerte di selezione del personale, attività di recruitment B2B)
- Conflavoro Siena Servizi (comunicazioni ai soci e prospect aderenti a CCNL Conflavoro PMI)

Rientrano nel perimetro:

- Email a contatti aziendali (titolari, HR manager, responsabili acquisti)
- Telefonate commerciali a numeri aziendali
- Invio di circolari normative con promozione dei servizi dello studio
- Campagne su database estratti da fonti pubbliche (UniLav, CCIAA, siti web aziendali)
- Comunicazioni su WhatsApp Business o altri canali digitali

2 FRAMEWORK NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Normativa	Cosa disciplina	Impatto per lo studio
Art. 6.1.f GDPR	Legittimo interesse come base giuridica per marketing B2B	Consente email commerciali a contatti aziendali senza consenso esplicito, se bilanciamento interessi è favorevole
Art. 6.1.a GDPR	Consenso come base giuridica alternativa	Richiesto per comunicazioni a privati consumatori (B2C) e per newsletter volontarie
Art. 21 GDPR	Diritto di opposizione al marketing diretto	Obbligo assoluto: l'opt-out deve essere sempre disponibile e immediatamente efficace
D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy), art. 130	Comunicazioni elettroniche indesiderate	Vieta spam; per B2B su email generiche, si applica il GDPR con legittimo interesse
Delibera Garante n. 229/2014 (soft spam)	Consente email promo a ex-clienti su prodotti/servizi analoghi	Permette follow-up a clienti cessati senza nuovo consenso, con opt-out chiaro
Prov. Garante 'Cold call' (n. 26/2020)	Telefonate commerciali — Registro Pubblico Opposizioni (RPO)	Obbligo di consultare RPO prima di ogni campagna telefonica B2C. Per

Normativa	Cosa disciplina	Impatto per lo studio
		B2B: numeri aziendali non in RPO consentiti

3

MARKETING B2B — LEGITTIMO INTERESSE (REGOLA PRINCIPALE)

Il legittimo interesse (art. 6.1.f GDPR) è la base giuridica ordinaria per il marketing professionale B2B dello Studio. Il suo utilizzo richiede il superamento del 'test di bilanciamento':

Criterio del test	Valutazione per Studio Berti	Esito
Interesse del Titolare	Acquisire clienti aziende per servizi di consulenza del lavoro e somministrazione — interesse lecito e concreto	✓ POSITIVO
Necessità del trattamento	Email o telefono sono i canali standard di comunicazione B2B nel settore; non esistono mezzi meno invasivi equivalenti	✓ POSITIVO
Interessi/diritti degli interessati	Destinatari sono professionisti/imprenditori che ricevono email nell'esercizio della loro attività; l'impatto sulla vita privata è minimo	✓ POSITIVO
Aspettativa ragionevole	Le aziende si aspettano di ricevere comunicazioni commerciali rilevanti per la loro attività. Profilazione CCNL/settore rende le email pertinenti	✓ POSITIVO
Opt-out disponibile	OBBLIGATORIO: ogni comunicazione deve contenere istruzioni chiare per opporsi	⚠ DA VERIFICARE sempre

REGOLA D'ORO: Il legittimo interesse B2B è valido se l'email è professionale aziendale (es. info@azienda.it, mario.rossi@azienda.it) e il contenuto è pertinente all'attività del destinatario. **NON** è valido per indirizzi email personali (Gmail, Hotmail, ecc.) anche se usati professionalmente.

4

REQUISITI OBBLIGATORI PER OGNI COMUNICAZIONE MARKETING

OGNI email/comunicazione commerciale deve obbligatoriamente contenere:

Elementi obbligatori nell'email

1. Mittente chiaramente identificabile: nome dello studio, email ufficiale (non indirizzi anonimi o personali)
2. Oggetto veritiero: nessun oggetto ingannevole o fuorviante
3. Corpo email con indicazione chiara del mittente e dei servizi proposti
4. Riferimento normativo (ove l'email è basata su aggiornamento normativo): citare la norma specifica
5. BLOCCO OPT-OUT obbligatorio in calce a ogni email — esempio:

— MODELLO BLOCCO OPT-OUT —

I Suoi dati sono trattati da Studio Berti / GoodPeople Srl per l'invio di comunicazioni professionali sulla base del legittimo interesse (art. 6.1.f GDPR). Se non desidera ricevere ulteriori comunicazioni, risponda a questa email con oggetto "CANCELLAZIONE" oppure scriva a siena@conflavoro.it. Provvederemo immediatamente alla rimozione del Suo nominativo. Informativa completa su simonebertistudio.it.

5 GESTIONE DEL DATABASE DI MARKETING

Fonti ammesse per la raccolta contatti B2B

Fonte	Ammissibilità	Condizioni
UniLav / Comunicazioni obbligatorie (dati pubblici)	✓ AMMESSA	Solo dati aziendali pubblici (sede, ATECO, dimensione). Non dati individuali lavoratori. Pertinenza tematica obbligatoria.
CCIAA / Registro Imprese (dati pubblici)	✓ AMMESSA	Dati pubblici su aziende. Verifica che il contatto sia il decisore per i servizi offerti.
Siti web aziendali (email pubblicate)	✓ AMMESSA	Email generiche (info@, amministrazione@). Per email nominali: valutare pertinenza.
LinkedIn / profili professionali pubblici	✓ AMMESSA con cautela	Solo contatti professionali pertinenti. Non scaricare in massa. Preferire contatto diretto sulla piattaforma.
Liste acquistate da terzi	⚠ AMMESSA solo se	Il fornitore garantisce consenso o legittimo interesse documentato. Verificare la catena di provenienza. Richiedere documentazione.
Database propri (ex clienti, contatti storici)	✓ AMMESSA (soft spam)	Pertinenza con servizi precedentemente utilizzati. Opt-out sempre disponibile.
Elenchi telefonici pubblici per B2C (privati)	✗ NON AMMESSA senza consenso	Consultare RPO prima di qualsiasi campagna telefonica verso privati.

Regole operative per il database

- Ogni contatto nel database deve avere annotata la fonte di raccolta e la data di inserimento;
- Conservazione massima: 24 mesi dall'ultimo contatto o dalla raccolta (vedi Policy Data Retention, Sez. 3);
- Opt-out: gestione immediata entro 48 ore dalla richiesta — rimozione definitiva e irrevocabile dalla lista;
- Lista opt-out (suppression list): conservare l'elenco dei contatti che hanno esercitato il diritto di opposizione per non ricontattarli in futuro, anche in caso di nuovo database;
- Segmentazione: profilare i contatti per settore/CCNL/dimensione aziendale per garantire pertinenza dei messaggi;
- Revisione annuale: entro il 31 gennaio, eliminare i contatti inattivi (nessuna interazione in 24 mesi).

6 CAMPAGNE TELEFONICHE

B2B — chiamate a numeri aziendali

Le chiamate commerciali a numeri aziendali (centralino, numero fisso aziendale) sono consentite senza previa verifica del RPO, essendo queste attività tra operatori economici. Si raccomanda comunque di annotare l'esito della chiamata e gestire tempestivamente le richieste di non essere ricontattati.

B2C — chiamate a privati consumatori

OBBLIGATORIO: Prima di qualsiasi campagna telefonica verso privati consumatori, verificare il Registro Pubblico delle Opposizioni (www.registrodelleopposizioni.it). Non contattare i numeri presenti nel registro. Sanzioni fino a 20 milioni di euro o 4% del fatturato globale.

WhatsApp Business

Le comunicazioni commerciali via WhatsApp a contatti aziendali (numeri professionali) sono trattate alla stregua di email B2B. Ai fini GDPR: indicare sempre mittente, finalità e modalità di opt-out. **NON** inviare messaggi promozionali a numeri personali senza consenso esplicito.

7 NEWSLETTER E COMUNICAZIONI CON CONSENSO

Per la newsletter volontaria (es. aggiornamenti normativi per abbonati), la base giuridica è il consenso (art. 6.1.a GDPR). Requisiti:

Requisito	Specifiche tecniche
Raccolta consenso	Checkbox non pre-selezionata; testo chiaro che descrive la frequenza e il contenuto della newsletter
Prova del consenso	Conservare data, ora, IP e testo dell'informativa al momento dell'iscrizione (log di consenso)
Opt-out (unsubscribe)	Link unsubscribe funzionante in ogni email; elaborazione entro 10 giorni
Double opt-in (raccomandato)	Email di conferma iscrizione per verificare l'indirizzo e rinforzare la prova del consenso
Cambio finalità	Se si vuole usare l'email per finalità diverse da quelle indicate al momento dell'iscrizione, acquisire nuovo consenso

8 SANZIONI E RESPONSABILITÀ

Le violazioni delle regole GDPR in materia di marketing diretto sono tra le più frequentemente sanzionate dal Garante italiano:

Violazione	Sanzione massima	Casi reali Garante IT
Mancato rispetto opt-out / invio a chi ha già chiesto cancellazione	20 mln € o 4% fatturato	Prov. n. 282/2022 — €50.000 a società immobiliare
Assenza di informativa / opt-out nell'email commerciale	20 mln € o 4% fatturato	Prov. n. 164/2021 — €30.000 a studio professionale
Mancata consultazione RPO per campagne telefoniche B2C	Sanzione specifica RPO (fino a 58.000 €)	Multa più RPO blacklist per 6–12 mesi
Conservazione dati marketing oltre i termini / nessuna policy	10 mln € o 2% fatturato	Vari provvedimenti 2022–2024

RACCOMANDAZIONE OPERATIVA: Implementare immediatamente una suppression list (lista opt-out). Ogni richiesta di cancellazione deve essere eseguita entro 48 ore e il contatto deve essere inserito nella suppression list in modo permanente, così da non essere re-inserito in caso di future importazioni di database.

9 REGISTRO OPT-OUT / SUPPRESSION LIST

Conservare il seguente registro di tutti i soggetti che hanno esercitato il diritto di opposizione al marketing:

Data richiesta	Ragione sociale / Nome	Email / Tel	Canale richiesta	Elaborata entro 48h	Inserita in suppression list
				☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No
				☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No
				☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No
				☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No

10 REVISIONE E APPROVAZIONE

Data	Versione	Modifiche principali	Approvato da
Maggio 2025	1.0	Prima stesura	Dott. Simone Berti

La presente Policy deve essere comunicata a tutti i collaboratori/incaricati che svolgono attività di marketing o gestiscono database di contatti. Firma per presa visione da allegare all'Autorizzazione Incaricato del Trattamento (Doc. 03).