CHIEDERE RECENSIONI IN REGOLA: LA PROCEDURA IN 6 PASSI

Per un'azienda che vuole recensioni che reggano su Google, nelle risposte degli assistenti AI e davanti all'AGCM. Ogni passo viene da un testo pubblico, letto il 10 novembre 2026.

I SEI PASSI

Passo	Come si fa	La regola
1. A chi chiederla	A tutti i clienti che hanno comprato o usato il servizio, senza scegliere i contenti.	AGCM, linee guida n. 32067; regole dei contenuti di Google Maps
2. Quando	Dopo la consegna o la fine del servizio. In ristorazione e turismo la recensione è lecita entro 30 giorni dall'esperienza.	L. 34/2026, art. 19, comma 1
3. Come	Un link alla mail usata per l'acquisto, solo a ordine completato; un QR code al tavolo o alla cassa; un'area riservata; un codice OTP o il numero d'ordine.	AGCM, linee guida n. 32067
4. Cosa scrivere	Una richiesta neutra, senza suggerire il voto né il testo (modello qui sotto).	AGCM, linee guida n. 32067, pratiche manipolative
5. Cosa dire sul sito	Se e come verifichi che le recensioni pubblicate vengano da clienti veri.	Codice del consumo, art. 22, comma 5-bis
6. Dopo	Rispondere alle recensioni, anche alle negative. Non chiedere a chi ha scritto di modificarla.	Google, guida al ranking locale; AGCM, linee guida n. 32067

LA RICHIESTA, UN MODELLO NEUTRO

Buongiorno, grazie per aver scelto [nome dell'azienda]. Se ha qualche minuto, ci farebbe piacere sapere com'è andata: può lasciare una recensione qui [link]. Ogni opinione ci serve, anche quando qualcosa non è andato bene.

Va a tutti i clienti, uguale per tutti. Niente stelle già scelte, niente frasi da copiare, niente omaggio in cambio.

COSA NON SI FA MAI

Pratica	La regola che la vieta
Sconti, omaggi o altre utilità in cambio della recensione	L. 34/2026, art. 19 (ristorazione e turismo); AGCM: sempre illecita se l'incentivo ne determina il contenuto, altrimenti da dichiarare
Chiedere la recensione solo ai clienti contenti	Regole dei contenuti di Google Maps; AGCM, linee guida n. 32067
Testi o modelli di recensione positiva già compilati	AGCM, linee guida n. 32067
Nascondere o scoraggiare le recensioni negative	AGCM, linee guida n. 32067; regole dei contenuti di Google Maps
Comprare o vendere recensioni, apprezzamenti o interazioni	L. 34/2026, art. 20; Codice del consumo, art. 23, comma 1, lett. bb-quater
Recensioni di dipendenti, o scritte contro un concorrente	Regole dei contenuti di Google Maps
Scrivere «recensioni verificate» senza una verifica vera	Codice del consumo, art. 23, comma 1, lett. bb-ter

SE VENDI ANCHE NEL REGNO UNITO O NEGLI STATI UNITI

Paese	Cosa è vietato	Norma
Regno Unito	Recensioni false, o incentivate senza dichiararlo, e il servizio di procurarle: pratiche sempre sleali dal 6 aprile 2025.	DMCC Act 2024, Schedule 20, para. 13
Stati Uniti	Vietato scrivere, creare, vendere o comprare recensioni che travisano chi le scrive o la sua esperienza.	16 CFR 465, regola FTC del 22 agosto 2024

La legge 34/2026 vale per ristorazione, strutture ricettive e termali, attrazioni turistiche. Per gli altri settori valgono il Codice del consumo e, «in linea di principio», le linee guida AGCM. Informativa, non consulenza legale: per un caso concreto serve un legale.

La guida completa, con le fonti:
itria.io/recensioni-e-ai

Procedura costruita da Itria sui testi pubblici di legge 34/2026, linee guida AGCM n. 32067, Codice del consumo, regole di Google Maps, DMCC Act 2024 e 16 CFR 465, letti il 10 novembre 2026.

Mattia Esposito lavora sul posizionamento delle aziende, con analisi di mercato per capire dove i concorrenti sono scoperti. Due righe su WhatsApp al 350 574 3578 o una mail a info@itria.io.