TELEMARKETING B2B: LO SCRIPT DI CHIAMATA CONFORME

Per chi telefona ad altre aziende in Italia, con un operatore. Viene dal Codice privacy (art. 130), dal DPR 27 gennaio 2022 n. 26, dalla legge 5 del 2018, dal codice di condotta del telemarketing approvato dal Garante il 7 marzo 2024 e dalle pagine del Registro pubblico delle opposizioni, letti il 12 novembre 2026. Strumento informativo, non consulenza legale.

PRIMA DELLA CAMPAGNA

N.	Cosa controllare	Fonte	Fatto
1	Registrazione dell'azienda al Registro pubblico delle opposizioni come operatore (PEC e firma digitale, o email e raccomandata).	Registro, pagina per l'operatore	
2	Abbonamento nella fascia giusta per i numeri da verificare (fascia 1: 10.000 numeri, 68 euro l'anno IVA esclusa, 2026).	Registro, tariffe 2026	
3	Lista verificata sul Registro da meno di 15 giorni. Verifica ogni mese e comunque prima di ogni campagna.	DPR 26/2022, art. 8	
4	Per ogni numero: la fonte e la data in cui è stato raccolto. Senza fonte, il numero non si chiama.	DPR 26/2022, art. 10	
5	Numeri di persone (professionisti, ditte individuali, cellulari con nome): base giuridica scritta e informativa pronta.	DPR 26/2022, art. 2; GDPR artt. 6, 13, 14	
6	Numero chiamante in chiaro: richiamabile, oppure prefisso 0843 o 0844.	DPR 26/2022, art. 9; Registro	
7	Se si aderisce al codice di condotta: iscrizione al ROC dell'AGCOM e numeri usati comunicati.	Codice di condotta 2024, art. 7	
8	Se chiama un call center: contratto, script scritto per la campagna, prova delle verifiche. Il committente risponde in solido.	Legge 5/2018, art. 1, c. 11; codice, art. 10	
9	Nessuna chiamata automatica o messaggio registrato senza consenso, anche verso aziende.	Codice privacy, art. 130, c. 1	
10	Orari (per gli aderenti al codice): lun-ven 9-20, sabato e prefestivi 10-19, mai domenica e festivi, salvo orari concordati.	Codice di condotta 2024, art. 7	

LO SCRIPT, IN SETTE PASSI

Le parti fra parentesi quadre si sostituiscono con i dati della tua azienda. La parte legale sta nei primi venti o trenta secondi; il resto è la conversazione commerciale.

Passo	Cosa si dice	La regola
1. Apertura	«Buongiorno, sono [nome] di [ragione sociale]. [Chiamo per conto di [committente] dal call center [nome], con sede in [Paese].]»	Codice di condotta, art. 10, c. 5
2. Fonte del numero	«Ho trovato il vostro numero [nell'elenco … / sul vostro sito / sul sito …] il [data].» Oppure: «Ci ha dato il consenso il [data], tramite [modulo …].»	DPR 26/2022, art. 10; codice, art. 11
3. Il Registro	«Se preferisce non ricevere chiamate come questa, può iscrivere il numero al Registro pubblico delle opposizioni, gratis, su registrodelleopposizioni.it, anche per telefono o per email.»	DPR 26/2022, art. 10
4. Informativa breve	«I dati li tratta [ragione sociale], sulla base di [legittimo interesse / consenso del …]. L'informativa completa è su [indirizzo]; per i suoi diritti può scrivere a [recapito].» Se chiede, dire anche la finalità e il responsabile.	Codice di condotta, art. 11; GDPR artt. 13-14
5. Scopo e permesso	«La chiamo per [una proposta su … in una frase]. Ha due minuti adesso, o preferisce che la richiami in un altro momento?»	Buona pratica
6. Il no	«Nessun problema: segno adesso che non vuole essere richiamato, e non la chiameremo più.» Registrare subito nel foglio delle esclusioni.	Codice di condotta, art. 12, c. 5; art. 7 (24 ore)
7. Il passo dopo	«Fissiamo [giorno e ora]?» Se si chiede di mandare una mail: «Posso mandarle due righe a questo indirizzo?» e annotare il sì con data, ora, persona e motivo.	Codice privacy, art. 130, c. 2; GDPR, art. 7, par. 1

QUANDO RISPONDE IL CENTRALINO

Situazione	Cosa fare
Il centralino risponde	Apertura breve (passi 1 e 5), poi: «Posso parlare con chi segue [area]?»
Il centralino passa la chiamata	Si ricomincia dal passo 1: la persona nuova non ha sentito niente.
«Mandi una mail a info@»	La mail promozionale resta a consenso (art. 130): chiedere se si può scrivere e annotare il sì.

«Non ci chiami più»	Passo 6 per il numero dell'azienda, subito.
«Da dove ha preso il numero?»	La fonte esatta dal foglio, con la data. È un obbligo, non una cortesia (DPR 26/2022, art. 10).

IL FOGLIO DELLE ESCLUSIONI

Una riga per numero. Tipo: centralino di società, cellulare aziendale, professionista, ditta individuale. Verifica sul Registro: vale 15 giorni. Opposizione: in lista subito, al committente entro 24 ore per gli aderenti al codice.

Numero	Tipo	Fonte e data	Verifica RPO (data)	Consenso (data)	Opposizione (data)	Ora chiamata

Le chiamate automatiche, gli SMS e le email promozionali seguono un'altra regola: serve il consenso preventivo, anche verso un'azienda (Codice privacy, art. 130, commi 1 e 2). Nel Regno Unito si filtra su TPS e CTPS (PECR, reg. 21; ICO); negli Stati Uniti la Telemarketing Sales Rule esenta quasi tutte le chiamate fra imprese (16 CFR 310.6(b)(7)), ma TCPA e leggi statali vanno verificate a parte.

La guida completa, con le fonti:
itria.io/telemarketing-b2b-registro-opposizioni

Script costruito da Itria su testi di legge, provvedimenti e pagine ufficiali, letti il 12 novembre 2026. Ha finalità informative, non è consulenza legale e non attesta la conformità di una campagna: prima di chiamare, verificatelo con chi segue la privacy dell'azienda.

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.