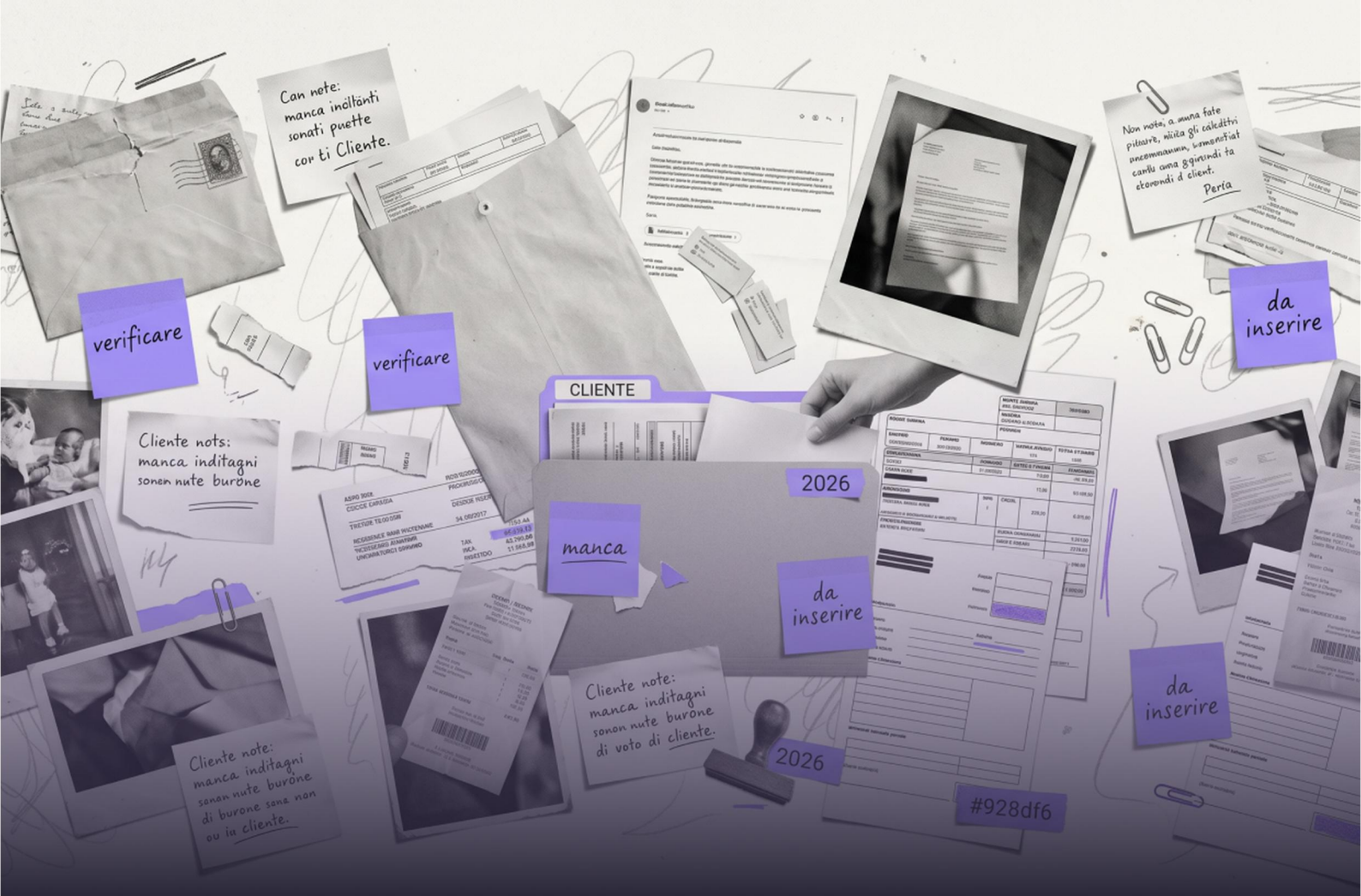


GUIDA · 2026

L'AI sui dati dei clienti *in regola con l'AI Act*, cosa scrivi nel mandato.

Segregazione del dato per studio, cosa distingue uno strumento in regola da un chatbot pubblico, cosa mettere nel mandato professionale per stare tranquilli.

Prima di iniziare

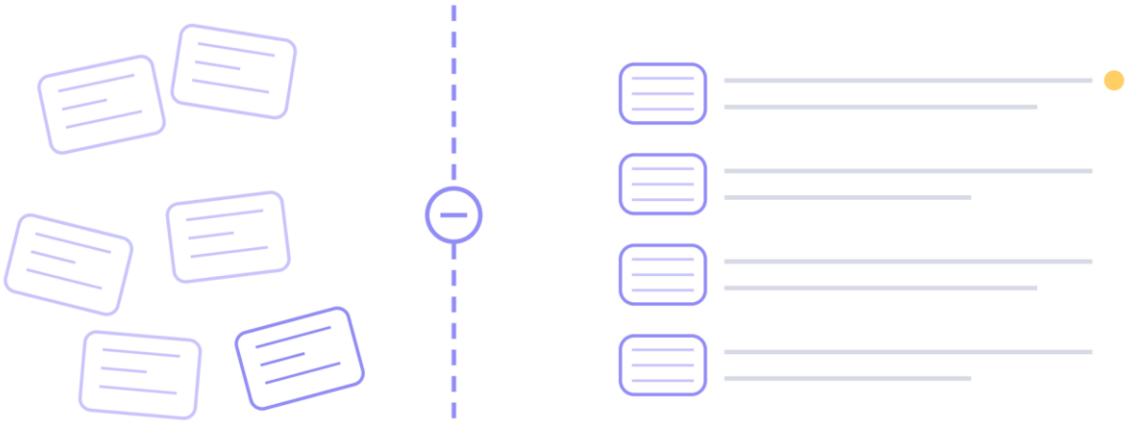
Con ogni probabilità, nel tuo studio l'intelligenza artificiale è già entrata. Non con un progetto e una firma, ma dal basso: un collaboratore che incolla il testo di un contratto in un assistente pubblico per farselo riassumere, un altro che ci fa sistemare una tabella di presenze. Nessuno ha fatto nulla di male e nessuno ha chiesto il permesso, perché nessuno ha mai detto che servisse.

Questa guida non parla di intelligenza artificiale in astratto e non è un parere legale. È una lista di cose pratiche: cosa distingue uno strumento utilizzabile sui dati dei clienti da uno che non lo è, che cosa serve scrivere nel mandato professionale, e come si mette ordine senza bloccare le persone.

Ti bastano cinque minuti di lettura. Alla fine avrai tre domande da porti sul tuo studio, oggi. Tieni a mente un numero, e sarà probabilmente una stima: quanti strumenti di intelligenza artificiale sono in uso in studio in questo momento senza che sia mai stato deciso nulla. Ti servirà alla fine.

Il confine che nessuno ti ha mai disegnato

La differenza non è tra usare l'AI e non usarla. È tra un dato che esce dallo studio e un dato che resta dentro un perimetro definito. Quando un documento viene incollato in un servizio generico, quel documento ha lasciato il tuo controllo: non sai dove è conservato, per quanto tempo, chi può accedervi e se contribuirà ad addestrare un modello.



Uno strumento pensato per il lavoro professionale sta dall'altra parte di quel confine. Il dato di ogni cliente resta separato da quello degli altri, la conservazione avviene in un luogo noto e dichiarato, il fornitore agisce come responsabile del trattamento con un contratto che lo vincola,

e i documenti non vengono usati per addestrare nulla. Sono differenze invisibili nell'uso quotidiano e decisive quando qualcuno fa una domanda.

Vale la pena dirlo con chiarezza: il problema non sono le persone dello studio. È che nessuno ha mai dato loro uno strumento adatto e una regola semplice. In assenza di entrambi, useranno quello che trovano, perché il lavoro va comunque consegnato.

Cosa chiede la norma, senza gergo

Sui dati dei clienti si sovrappongono due piani. Il primo è quello della protezione dei dati personali, che conosci già e che vale da anni. Il secondo è il regolamento europeo sull'intelligenza artificiale, che aggiunge obblighi legati a come lo strumento viene usato e a quanta supervisione umana c'è dietro. Il calendario di applicazione è scaglionato ed è stato ritoccato più volte: prima di mettere una data in un documento, verificala con il tuo consulente.

Al netto dei riferimenti normativi, che cambiano, le cose da avere in ordine sono poche e stabili nel tempo:

- Sapere quali strumenti sono in uso e su quali dati, con un elenco scritto invece che una convinzione.
- Un rapporto contrattuale con il fornitore che definisca ruoli, finalità, luogo di conservazione e tempi, e che escluda l'uso dei documenti per addestrare modelli.
- La separazione dei dati per cliente, in modo che l'elaborazione di uno non tocchi mai il materiale di un altro.
- Una supervisione umana reale sulle elaborazioni che producono un effetto verso il cliente o verso terzi, non un'approvazione di facciata.
- Persone informate su cosa possono e non possono fare, con una regola scritta in due righe e comprensibile.

L'ultima voce è quella che gli studi trascurano di più ed è la più economica da sistemare. Una riga chiara, il documento del cliente si lavora solo con gli strumenti dello studio, previene molto più di qualunque clausola scritta bene.

Sull'inventario, poi, la fatica è minore di quanto sembri. Nella maggior parte degli studi bastano mezz'ora e un giro di domande dirette ai collaboratori, fatte senza tono ispettivo, per avere l'elenco completo di cosa viene usato e su cosa. La difficoltà non è tecnica, è che nessuno ha mai chiesto.

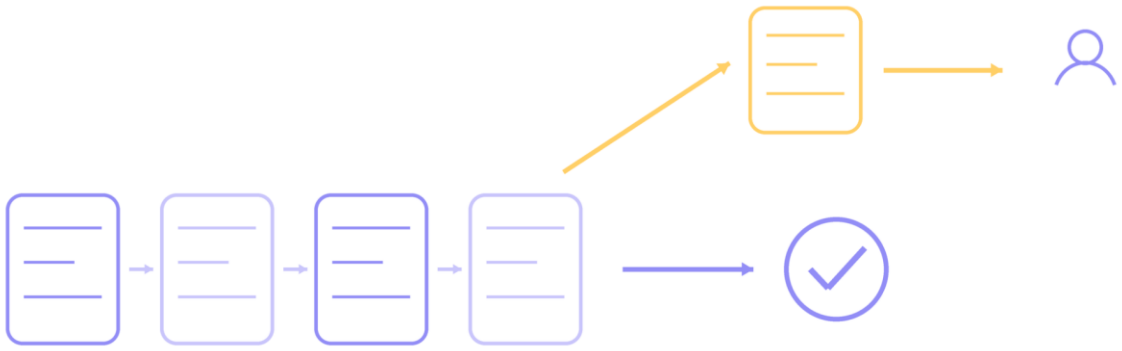
Cosa mettere nel mandato professionale

Il mandato è il posto giusto per rendere esplicito quello che già fai, e serve soprattutto a te. Non deve essere lungo: deve dire cosa succede ai documenti del cliente e chi risponde delle scelte. Nella pratica bastano quattro passaggi.

Il primo è dichiarare che lo studio si avvale di strumenti automatici di lettura ed estrazione dati per l'elaborazione della documentazione ricevuta. Detto in modo semplice, senza enfasi tecnologica: è una modalità di lavoro, non un servizio nuovo.

Il secondo è chiarire che l'elaborazione avviene su fornitori individuati come responsabili del trattamento, con conservazione in un perimetro dichiarato e senza utilizzo dei dati per finalità diverse. È la parte che il cliente attento chiederà comunque, meglio averla già scritta.

Il terzo è il punto che conta davvero per la tua responsabilità: la verifica, la valutazione professionale e la firma restano in capo allo studio. Lo strumento prepara, il professionista decide. Se questa frase è vera anche nei fatti, e non solo nel documento, sei coperto su quasi tutto il resto.



Il quarto è la conservazione della tracciabilità: quali documenti sono stati elaborati e quando, in modo da poter ricostruire un passaggio se qualcuno lo chiede. È lo stesso principio che applichi già ai fascicoli, esteso a un pezzo di lavorazione in più.

Perché per uno studio pesa più che altrove

Un'azienda che usa male uno strumento rischia una sanzione. Uno studio rischia qualcosa di più delicato, perché tratta dati altrui per mandato e risponde a un obbligo di riservatezza che precede qualunque regolamento. Il danno reputazionale, in una professione dove i clienti arrivano per passaparola, vale più della sanzione.

C'è anche il rovescio positivo, e conviene vederlo. Uno studio che sa dire come tratta i documenti, con quali strumenti e con quali garanzie, si posiziona bene proprio davanti ai clienti più

strutturati, che quella domanda la faranno. Mettere ordine adesso non è solo difesa: è un argomento commerciale, mentre è ancora raro averlo.

Questa domanda, tra l'altro, sta arrivando dal basso. I clienti più strutturati mandano ormai questionari ai propri fornitori di servizi su come vengono trattati i loro dati, e lo studio è un fornitore di servizi come gli altri. Farsi trovare con una risposta pronta costa molto meno che costruirla di corsa quando il questionario è già sulla scrivania.

Sul piano operativo, poi, il sistema che rispetta queste regole è lo stesso che libera tempo. In un centro di assistenza fiscale, che ogni giorno lavora documenti eterogenei con lo stesso profilo dei vostri, la lettura automatica ha eliminato circa un terzo del tempo per singola pratica, il 32% per la precisione, e ha fatto crescere del 21% il volume gestito a parità di persone. Ordine e capacità arrivano dalla stessa scelta.

Per darti un riferimento su chi scrive: lavoriamo su questo da otto anni, con un team di dodici persone, oltre 90 sistemi in produzione e più di 50 clienti attivi. Il lavoro sui documenti fiscali eterogenei è la nostra esperienza più diretta, ed è la ragione per cui queste domande le abbiamo già affrontate più di una volta.

Le tre domande da porti oggi

Non serve una consulenza per capire a che punto sei. Bastano tre domande, e la difficoltà a rispondere è già una risposta.

- Sai elencare, senza chiedere in giro, quali strumenti di intelligenza artificiale vengono usati in studio e su quali documenti?
- Se un cliente ti chiedesse per iscritto dove finiscono i suoi documenti quando li elaborate, avresti una risposta documentabile?
- Le persone dello studio hanno una regola scritta su cosa possono caricare e dove, o si regolano da sole?

Se anche una sola risposta è incerta, la buona notizia è che sistemare costa poco e si fa in fretta: serve scegliere lo strumento giusto, scrivere due righe di regola interna e allineare il mandato. Il costo di non farlo, invece, si paga tutto in una volta e nel momento peggiore.

Nella Mappa AI questa parte la guardiamo insieme al conto delle ore, perché le due cose viaggiano insieme: gli stessi documenti che vi fanno perdere tempo sono quelli su cui vale la pena mettere ordine.

I tre dubbi che sentiamo più spesso

Devo vietare l'AI ai miei collaboratori?

Vietare non funziona, e di solito produce solo un uso meno visibile. Funziona invece dare uno strumento adatto e una regola breve: i documenti dei clienti si lavorano solo lì. Le persone rispettano volentieri una regola che arriva insieme a qualcosa che gli semplifica la giornata.

Devo cambiare gestionale per essere in regola?

No. Il sistema di lettura documentale lavora prima del gestionale, non al suo posto, e la conformità riguarda come vengono trattati i documenti in quel passaggio, non lo strumento con cui registrate. Continuate a lavorare nell'ambiente che conoscete.

Chi risponde se l'estrazione automatica sbaglia un dato?

Il professionista, come oggi risponde di un dato ricopiato male da una persona. È esattamente il motivo per cui i casi che il sistema non interpreta con certezza non vengono indovinati: finiscono in una coda di revisione, segnalati, in attesa dell'occhio umano. La verifica e la firma restano dove sono sempre state.

IL PASSO SUCCESSIVO

In una call di venti minuti guardiamo quali strumenti girano oggi nel tuo studio, su quali documenti, e cosa serve per usarli sui dati dei clienti senza scoperti.

Se dal quadro non emerge nulla da sistemare, te lo diciamo con la stessa onestà. Meglio una diagnosi sincera che un progetto che non ripaga.

vera-ai.it · Prenota la tua Mappa AI