

Da casamiasicura network le risposte alle necessità dell'installatore di sicurezza

a cura della Redazione

Il mercato della sicurezza sta cambiando profondamente per effetto di molteplici fattori, tra i quali:

- **la divulgazione delle conoscenze - anche grazie a internet - ha reso i clienti sempre più informati ed esigenti;**
- **l'evoluzione tecnologica di tutti i componenti, dalle telecamere ai sensori perimetrali, sta cambiando le modalità di installazione ma anche quelle di progettazione e di manutenzione;**
- **l'interoperabilità e l'integrabilità dei sistemi avvicina sempre più alla sicurezza operatori provenienti da altri settori (IT, TLC, domotica, impiantistica civile ecc) aumentando la concorrenza.**

A tutto questo si aggiunge un altro problema per l'**installatore di sicurezza**: la possibilità di richieste di risarcimento dei danni in caso di malfunzionamento del sistema venduto, con conseguenze patrimoniali potenzialmente molto pesanti per il fornitore. Su questo aspetto, la Cassazione ha assunto da tempo un orientamento di tutela sempre maggiore del consumatore, con il fornitore chiamato a dimostrare la propria correttezza in caso di contenzioso.

Dalla parte opposta, l'aumento della insicurezza percepita da tutti i cittadini, anche per effetto della situazione internazionale, sta facendo crescere la richiesta di sicurezza, con una crescita del mercato in tutto il mondo.

Per l'installatore di sicurezza ci sono dunque molti problemi ma anche notevoli opportunità.

Come può cogliere le seconde e ridurre i primi? Come si può tutelare l'installatore dai rischi contrattuali?

Come può fare sistema con i suoi partner di canale (vendor e distributori)? Come può innalzare il proprio livello professionale? Come può avvicinare nuovi clienti sul suo territorio?

Per dare risposte puntuali e concrete a queste domande, **SWL** (Security Web Lab), la società che gestisce il motore di ricerca B2C www.casamiasicura.it, ha sviluppato in collaborazione con essecome.com la piattaforma di servizi **casamiasicura network** dedicata agli operatori della sicurezza fisica, installatori e system integrator, per:

- **facilitare il contatto con i clienti finali principalmente dei segmenti residenziale, soho e small business;**
- **sviluppare le competenze tecniche e giuridiche attraverso corsi di formazione specialistica;**
- **mettere a disposizione soluzioni assicurative specifiche e servizi di assistenza tecnica e legale.**

Gli obiettivi principali di **casamiasicura network** sono la tutela del ruolo dell'installatore, la promozione del suo lavoro presso i clienti finali e il rafforzamento della credibilità dell'intera categoria.

Le attività di **casamiasicura network** vengono proposte agli installatori in partnership con i vendor e i distributori, con la possibilità di sviluppare progetti in partnership (roadshow, presentazioni, eventi, webinar ecc).

Qui di seguito le interviste all'**avv. Laura Lenchi** e a **Roberto Dalla Torre**, che collaborano con **casamiasicura network** per la realizzazione dei corsi formazione.

Per maggiori informazioni:
marketing@casamiasicura.it | www.casamiasicura.it



Responsabilità dell'installatore, un pericolo dal quale ci si può difendere - 1

La parola al legale

a colloquio con l'avv. Laura Lenchi - Studio Legale Lenchi

Qual è l'attuale orientamento della giurisprudenza in materia di responsabilità contrattuale dei fornitori?

Doverose alcune premesse. Con il termine responsabilità si intende l'accadimento di danni considerati giuridicamente rilevanti. Si ha responsabilità contrattuale ogni qual volta sussista un rapporto tra debitore e creditore, nel quale la prestazione rimanga inattuata. Perché dall'inadempimento possano derivare conseguenze giuridiche è necessario che lo stesso sia imputabile al debitore.

Secondo i principi generali, applicabili ad ogni tipo di obbligazione contrattuale, il debitore che non esegue esattamente la prestazione è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione, derivante da causa a lui non imputabile.

In un rapporto contrattuale, oltre ad agire per il risarcimento del danno, una parte è legittimata a rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione se l'altra parte non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria.

Andando ad applicare questi principi ai contratti di fornitura o di fornitura con posa in opera, significa che il fornitore, al termine della propria prestazione, può vedersi negare il versamento del corrispettivo pattuito per non avere adempiuto correttamente quanto richiesto. In altri casi, il rapporto contrattuale può intendersi concluso, ma il fornitore può vedersi richiedere dei danni come conseguenza della non



corretta esecuzione della fornitura o delle opere.

In entrambi i casi l'onere di provare, in un eventuale giudizio, il corretto adempimento grava sul fornitore.

Nel primo caso, infatti, dal 2001, ossia dall'ormai nota sentenza n. 13533 della Cassazione a Sezioni Unite, l'orientamento della giurisprudenza è radicato nel ritenere che, di fronte ad un'eccezione di inadempimento, spetti – in caso di contratto di fornitura - al fornitore dimostrare il proprio adempimento oppure la non ancora intervenuta scadenza dell'obbligazione. Ciò significa che, qualora il fornitore sia costretto ad agire in giudizio per ottenere il saldo di quanto a lui dovuto per l'attività svolta, ed il debitore, nel costituirsi in giudizio, eccepisca di non aver avuto la corretta informazione oppure che il progetto non sia stato regolarmente eseguito, graverà sul fornitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Il non fornire la richiesta prova comporta

la conseguenza di vedere respinta la domanda di versamento del corrispettivo. Anche nel caso di azione diretta ad ottenere il risarcimento dei danni, secondo il consolidato orientamento giurisprudenziale, al danneggiato compete solo fornire la prova del contratto, del danno e del relativo nesso di causalità con l'azione o l'omissione del fornitore, mentre resta a carico di quest'ultimo dimostrare che la prestazione sia stata eseguita in modo diligente e che l'evento dannoso sia stato determinato da un evento imprevisto e imprevedibile.

Bisogna, pertanto, individuare quali obbligazioni derivino da un contratto di fornitura per poter essere pronti a dimostrare la corretta esecuzione del contratto. Secondo la Cassazione compete all'esercente l'attività professionale, apprezzare il rischio del servizio domandatogli, informarne il committente ed eseguire la prestazione che questi comunque richieda, con l'adozione delle cautele necessarie, la cui adeguatezza va valutata alla stregua del criterio della diligenza. E la diligenza andrà valutata sulla base delle specifiche competenze che la natura dell'attività esercitata richiede.

La giurisprudenza ha, inoltre, elaborato una serie di doveri, c.d. "doveri di protezione", come obblighi insiti in ogni rapporto obbligatorio a tutela della parte debole. Mi riferisco, ad esempio, al dovere di informazione, al dovere di redigere progetti che assecondino le specifiche richieste del committente e le finalità perseguite, senza eccessivi oneri e sacrifici, secondo un principio di correttezza e buona fede.

Quali sono gli aspetti più a rischio per un installatore di sistemi di sicurezza e antincendio, che potrebbero esporlo maggiormente a richieste risarcitorie da parte dei clienti?

"Se non si ritenesse che un allarme specifico possa in qualche misura essere utile per evitare l'evento furto o incendio o per attenuarne le conseguenze, allora non vi sarebbe alcuna ragione per installarlo". Questa, in estrema sintesi, la conclusione cui è giunta di recente la Cassazione nel decidere in merito al risarcimento dei danni richiesti da un gioielliere che aveva subito un furto, alla società che aveva installato l'impianto di

allarme. L'installatore di sistemi di sicurezza interviene per la protezione di beni che spesso sono di ingente valore, quali immobili, preziosi, opere d'arte.

La verifica dell'evento che si mira a scongiurare, mette sotto la lente d'ingrandimento il suo operato ed in corso di causa si dovrà fornire la prova che non vi è un nesso causale tra l'evento e l'impianto. E non mi riferisco solo al funzionamento dell'impianto, ma anche alla sua progettazione, dalla quale potrebbe dipendere la non completa copertura di tutte le zone da proteggere; o alla colpevole divulgazione di dati, magari utilizzati dai dipendenti dell'impresa installatrice per la realizzazione dell'atto criminoso.

In che modo si può tutelare l'installatore?

Innanzitutto consiglio sempre di usare la massima attenzione nella stipula del contratto. Molte volte si è più concentrati sull'aspetto tecnico e sul voler assecondare le esigenze del cliente, e si dimentica di prevenire, grazie a dettagliati accordi contrattuali, eventuali contestazioni o eventi che potrebbero vanificare il lavoro svolto.

Mi riporto a quanto sopra precisato: l'installatore deve provare di avere adempiuto con la "diligenza qualificata". Per questo motivo è importante concordare per iscritto con il cliente le specifiche esigenze dallo stesso richieste o prevedere eventuali esclusioni. Quello che viene accettato dal committente oralmente, difforme da quanto previsto nel contratto, in caso di evento patologico del rapporto contrattuale, non può essere provato

In un eventuale giudizio, la verifica sulla corretta esecuzione, a regola d'arte, è demandata ad esperti nel settore che dovranno espletare una attenta valutazione di tutto il processo di realizzazione, dalla fase progettuale alla concreta esecuzione, al tipo di materiali utilizzati: il tutto in conformità alla normativa. Ricordo, peraltro, l'esistenza di norme tecniche di riferimento.

Bisogna usare competenza in ogni aspetto, cercando di prevedere, innanzitutto in fase progettuale, ogni evento. Ed essere pronti a poter provare tale scrupoloso lavoro con dettagliata documentazione.

L'installatore, inoltre, è chiamato anche a controllare

la correttezza di un progetto, quando da lui non predisposto, e la bontà delle istruzioni impartite dal committente, segnalandone gli eventuali errori. Solo in questo caso, qualora il committente, reso edotto, insistesse, comunque, per la realizzazione dell'opera, l'installatore andrebbe esente da responsabilità.

Dal suo punto di vista come interagisce la normativa sulla tutela dei dati raccolti dai sistemi di videosorveglianza – peraltro in fase di revisione complessiva a livello europeo-, sul piano della responsabilità civile degli installatori verso il committente e verso terzi?

All'installatore di sistemi di sorveglianza è ormai richiesto di conoscere la normativa sulla privacy e di essere un esperto consulente per il cliente circa il

corretto utilizzo degli strumenti tecnologici.

Non si può parlare di corretta esecuzione se l'installatore non ha fornito i dovuti chiarimenti tecnici su come debba essere posizionato il sistema di sorveglianza, sulla durata della conservazione delle immagini, sul tipo di informativa da predisporre, sul monitoraggio da effettuare in merito al funzionamento delle telecamere. In particolare, l'art. 25 all. B Codice Privacy prevede che l'installatore debba rilasciare al committente una descrizione scritta dell'intervento effettuato che ne attesti la conformità alle disposizioni del disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza.

In questo caso l'installatore potrà andare esente da responsabilità, potendo dimostrare che i compiti attribuiti sono stati adempiuti in conformità alla normativa.



Responsabilità dell'installatore, un pericolo dal quale ci si può difendere - 2. La parola all'esperto di certificazioni

a colloquio con Roberto Dalla Torre – esperto di certificazioni

Il mondo della sicurezza sta cambiando rapidamente, sotto la spinta congiunta della digitalizzazione dei sistemi e di una domanda sempre più consapevole da parte degli utilizzatori finali, siano essi privati o professionali. In che modo le figure che progettano, installano e mantengono gli impianti di sicurezza si stanno adeguando a questo cambiamento?

Per comprendere l'importanza dell'evoluzione tecnologica nel mondo della sicurezza, bisogna soffermarsi un attimo e definire il significato di sicurezza. La sicurezza (dal latino "sine cura": senza preoccupazione) può essere definita come la "conoscenza che l'evoluzione di un sistema non produrrà stati indesiderati". In termini più semplici è: sapere che quello che faremo non provocherà dei danni. Il presupposto della conoscenza è fondamentale da un punto di vista epistemologico poiché un sistema può evolversi senza dar luogo a stati indesiderati, ma non per questo esso può essere ritenuto sicuro. Solo una conoscenza di tipo scientifico, basata quindi su osservazioni ripetibili, può garantire una valutazione sensata della sicurezza. La sicurezza totale si ha in assenza di pericoli. In senso assoluto, si tratta di un concetto difficilmente traducibile nella vita reale, anche se l'applicazione delle norme di sicurezza rende più difficile il verificarsi di eventi dannosi e di incidenti e si traduce sempre in una migliore qualità della vita.



Nel termine italiano "sicurezza" collasano due distinti concetti che in altre lingue sono espressi da parole differenti. Il termine inglese "security" corrisponde alla sicurezza intesa come protezione da atti intenzionali che potrebbero ledere cose o persone, mentre il termine "safety" riguarda la sicurezza delle persone, intesa come loro incolumità. La sicurezza anticrimine, quindi security, ha attinto a piene mani nell'evoluzione tecnologica per dare una risposta adeguata alla necessità di sentirsi protetti, utilizzando fin dai primi sistemi la possibilità di trasformare fenomeni fisici in segnali elettrici e affinando sempre più le tecniche di elaborazione/gestione di questi segnali. Quindi, sono stati studiati e realizzati dispositivi (rivelatori) quali ad esempio infrarossi passivi capaci di "sentire variazioni di calore" o rivelatori a microonde capaci di "vedere" un corpo che si muove (effetto Doppler) e altri

numerosi tipi di rivelatori capaci di tradurre numerosi fenomeni fisici (rilevati come tentativi di intrusione) in segnali elettrici (avviso di allarme). I primi sistemi di sicurezza erano poco più che scatole piene di relè, il cui scopo principale era quello di azionare una sirena la più potente possibile. Lo studio per realizzare un sistema non richiedeva molto tempo, ma la rapida evoluzione dell'elettronica, passata dai transistor ai microprocessori, ha portato ai sofisticati sistemi di sicurezza odierni. Oggi tutto può viaggiare in rete, oggi tutto è disponibile con un click: quindi, la parte tecnologica dei sistemi ha fatto passi da gigante, l'utilizzatore può avere a disposizione una vasta gamma di soluzioni alle sue necessità. E' evidente che a fronte di un'evoluzione così spinta dei sistemi si deve essere verificata una altrettanto evoluzione delle conoscenze e della preparazione di chi progetta, installa e fornisce assistenza ai sistemi di sicurezza. Il mondo della sicurezza si è dato delle regole tecniche (NORME) per la realizzazione delle apparecchiature e altrettante per la realizzazione degli impianti, questi sono gli strumenti che i professionisti del settore devono conoscere ed applicare. Essendo un mondo in continua evoluzione risulta quindi indispensabile che i vari protagonisti (progettisti, installatori, manutentori) debbano accedere ad una formazione adeguata e continua.

Questo deve essere di stimolo al mondo della formazione, che deve preparare e rendere disponibili momenti formativi all'altezza del momento. D'altra parte i progettisti e gli installatori, se non vogliono essere superati dall'innovazione ma vogliono farne un loro punto di forza, devono investire parte del loro tempo nella formazione.

Un altro effetto di questa evoluzione è l'arrivo nel mercato della sicurezza di operatori provenienti da altri settori, da una parte i systems integrator IT, dall'altra gli impiantisti elettrici e i general contractor dell'edilizia. In entrambi i casi, alle competenze tecniche sulle tecnologie da usare potrebbero non

essere in grado di affiancare conoscenze specifiche in materia di sicurezza. Quali sono i percorsi da proporre a queste figure?

Il settore della sicurezza in Italia è per così dire "affollato", risultano infatti iscritti alle CCIAA più 40.000 soggetti che hanno nel proprio oggetto "... realizzazione di impianti e sistemi di sicurezza.". Ad un numero così elevato di soggetti si contrappone la loro dimensione, che è estremamente ridotta (per moltissime realtà risulta essere di un solo addetto). Di per sé, la "piccola dimensione" non vuol dire mancanza di qualità o di competenza, però evidenzia un mercato particolarmente frammentato.

In questo momento particolare si vedono entrare nel mercato della sicurezza operatori (costruttori e systems integrator) provenienti da altri settori con un'offerta di sistemi chiusi (sistemi di sicurezza, domotica, automazione), che non sempre hanno una conoscenza specifica in materia di sicurezza.

Viene quindi a manifestarsi sempre di più l'esigenza di formare le figure che dovranno progettare, realizzare e fornire servizi di sicurezza.

Sarebbe quindi auspicabile che i distributori, che sono tra i principali attori del settore, organizzino incontri formativi sul territorio, preparando un programma che preveda la trattazione di vari argomenti, dalla evoluzione tecnologica dei prodotti, alle normative prodotti/impianti, alla progettazione dei sistemi fino alla preparazione di pacchetti ad hoc di assistenza/manutenzione degli impianti. Incontri quindi che uniscono aspetti tecnici e normativi e che forniscono importanti momenti di confronto tra gli operatori e gli esperti del settore. Una particolare attenzione dovrà essere rivolta alla presentazione di questi prodotti/servizi al cliente finale: dovranno essere quindi preparati corsi ad hoc che preparino l'erogatore di servizi, sia esso installatore o altro, a curare con maggior attenzione l'aspetto comunicativo. Il cliente dovrà avere di fronte un partner della sicurezza dal quale avere soluzioni a 360 gradi.

Quali sono gli argomenti che lei, con la sua esperienza maturata in un ente di certificazione come IMQ, propone nelle sue lezioni frontali?

La mia esperienza in IMQ mi ha consentito di confrontarmi da una parte con i costruttori di sistemi di sicurezza, dall'altra con gli installatori e, infine, con gli utilizzatori finali (clienti). Questo mi ha dato l'opportunità di selezionare vari argomenti che sviluppo durante gli incontri formativi e che spaziano dalla tecnologia di costruzione, alla descrizione delle prove che devono superare i prodotti per essere conformi alle norme europee della serie EN 50131, all'analisi dei rischi che deve essere messa in atto prima di procedere al progetto di un sistema di sicurezza, alla preparazione di un progetto secondo la norma CEI 79-3:2012 fino all'analisi di quale deve essere la documentazione che deve essere fornita al cliente finale.

Al termine degli incontri formativi a cui partecipo propongo sempre di effettuare un test attraverso un questionario di una quindicina di domande che spaziano dalle soluzioni tecnologiche alle normative CEI 79-3:2012 alle problematiche e/o soluzioni installative, questo consente di verificare la penetrazione e l'interesse degli argomenti proposti e di aggiornare e migliorare il pacchetto formativo.

La responsabilità contrattuale dell'installatore è un tema di sempre maggiore attualità. In che modo gli installatori possono prevenire possibili richieste di risarcimento?

E' necessario fare una precisazione prima di addentrarsi nell'argomento proposto e cioè che il D.M. n. 37 del 22/01/2008 (Norme per la sicurezza degli impianti) - Art. 5 "Progettazione degli impianti" recita quanto segue: *".....omissis..... 3. I progetti degli*

impianti sono elaborati secondo la regola dell'arte. I progetti elaborati in conformità alla vigente normativa e alle indicazioni delle guide e alle norme dell'UNI, del CEI o di altri Enti di normalizzazione appartenenti agli Stati membri dell'Unione europea o che sono parti contraenti dell'accordo sullo spazio economico europeo, si considerano redatti secondo la regola dell'arte".

La Norma CEI 79-3:2012 relativa agli impianti antintrusione ed antirapina recita quanto segue:

6 Progettazione dell'impianto.

6.1 Generalità - La progettazione dell'impianto di Allarme Intrusione e Rapina deve avere come obiettivo: la definizione delle aree da proteggere, il livello di prestazione, la scelta dei componenti secondo criteri di funzionalità e prestazioni coerenti con il livello di prestazione definito e la classe ambientale appropriati sulla base dell'analisi del rischio.

Quindi la strada migliore da seguire per realizzare un impianto di sicurezza antintrusione è quella di applicare la norma CEI 79-3:2012 che propone tutte le fasi che devono essere rispettate al fine di avere un impianto sicuramente a norme e quindi costruito secondo la Regola d'arte.

Ricordo che un impianto che non risulti almeno di 1 (primo livello) non può considerarsi a norma CEI e quindi non gode della presunzione della Regola d'arte.

Il progettista deve comunque, dopo aver effettuato un'accurata analisi del rischio ed individuato la tipologia impiantistica, proporre al proprio cliente un impianto del livello adeguato e comunque non inferiore al 1 (primo).

Nella Dichiarazione di Conformità dovrà quindi essere riportata la norma CEI 79-3:2012, la definizione della tipologia impiantistica di riferimento ed il livello raggiunto dall'impianto.