



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO
MONZABRIANZA
LODI



VADEMECUM PER IL CONSUMATORE

SETTORE IMPIANTISTI

Promosso da



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO
MONZABRIANZA
LODI

In collaborazione con



UNIONE ARTIGIANI
della Provincia di Milano e della
Provincia di Monza e Brianza



Casartigiani
Lombardia



CNA
Confederazione Nazionale
dell'Artigianato e della Piccola
e Media Impresa
Associazione di Milano



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA
MILANO - LODI - MONZA E BRIANZA



APAM
ASSOCIAZIONE
PROVINCIALE
ARTIGIANI MILANESI



Confartigianato
Imprese
LOMBARDIA



ALTROCONSUMO



U.Di.Con.
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI



Federconsumatori
Milano



CITTADINANZATTIVA
della Lombardia



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI



ADICONSUM
MILANO METROPOLI



UNC
CONSUMATORILOMBARDIA.IT



MOVIMENTO
DIFESA
del Cittadino
Lombardia



CONIACUT
COORDINAMENTO NAZIONALE
CONSUMATORI E UTENTI



ASSOUTENTI
LOMBARDIA



LEGA CONSUMATORI



Casa del
Consumatore

Dicembre 2018

*Testo redatto con il contributo giuridico
dell'Avv. Elena Piloni - Esperta Camera di commercio*

INDICE

4 | **Prefazione**

4 | Ruolo della Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi

4 | Da cosa è nata l'esigenza di questo lavoro

7 | **Vademecum**

7 | A) Scelta dell'installatore/manutentore

11 | B) Attestati e Garanzie

12 | C) Soluzione delle controversie

14 | Note

PREFAZIONE

RUOLO DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI MILANO MONZA BRIANZA LODI

Le funzioni della Camera di commercio, quale ente regolatore degli interessi concorrenti di imprese e consumatori, sono state ridisegnate dal decreto legislativo n. 219/2016 prevedendo nell'ambito della regolazione del mercato, la tutela del consumatore (art. 2, lettera c) e la promozione del consolidamento di rapporti economici equilibrati e corretti tra gli operatori del mercato.

Viene pertanto confermata la competenza della regolazione del mercato relativa alla redazione di contratti tipo concordati fra organizzazioni imprenditoriali ed associazioni dei consumatori. Si tratta di un'attribuzione decisamente di rilievo per un mercato efficiente ed equilibrato: la stesura di disposizioni negoziali standardizzate, condivise e applicate dalle parti, rappresenta uno strumento in grado di prevenire la conflittualità mediante pattuizioni eque, scoraggiando le pratiche commerciali ingannevoli o scorrette, a vantaggio dei consumatori ma anche delle imprese che operano nel rispetto delle regole.

In tale scenario, l'iniziativa per il 2018 che vede l'Ente camerale attivo a supporto di imprese e consumatori, per rendere le regole del mercato più trasparenti possibili, è la realizzazione di un progetto nel settore dell'installazione di impianti, che prevede la redazione di un *Vademecum* per i consumatori, la predisposizione di uno schema contrattuale e la realizzazione di un database che contiene le imprese della provincia di Milano, Monza Brianza e Lodi abilitate a svolgere l'attività di impiantistica. Questi strumenti offriranno ai consumatori un livello professionale più elevato e, a tutela degli imprenditori abilitati, un mercato equo e leale.

DA COSA È NATA L'ESIGENZA DI QUESTO LAVORO

La realizzazione di un *Vademecum* per l'installazione di un impianto, nasce dall'esigenza di fornire ai consumatori uno strumento in cui viene indicato cosa fare passo dopo passo per scegliere il giusto impiantista e realizzare i lavori a regola d'arte.

Infatti è emerso, dalle segnalazioni di operatori, consumatori e organi accertatori, che il settore delle imprese che installano impianti elettrici, termoidraulici e di condizionamento è pervaso da un elevato numero di operatori che esercitano l'attività in modo abusivo, cioè senza essere in possesso dei requisiti previsti dalla norma.

A loro volta i consumatori non sempre sono consapevoli in merito alla scelta del professionista in regola con i requisiti e spesso non sanno che al termine dei lavori, previa effettuazione delle verifiche previste dalla normativa vigente, comprese quelle di funzionalità dell'impianto, l'impresa installatrice sia tenuta a rilasciare al committente la Dichiarazione di Conformità degli impianti installati o su cui è stato effettuato un intervento di manutenzione straordinaria. La Camera di commercio, nel proprio ruolo super partes, può dunque sovraintendere all'intera procedura che interessa sia gli impiantisti che i loro clienti/consumatori: è coinvolta sia sotto l'aspetto anagrafico certificativo attraverso l'attività del Registro Imprese ma è anche depositaria della certificazione di conformità dell'impianto ed è competente per l'eventuale sanzione.

A supporto del consumatore, l'Ente ha previsto anche di realizzare un servizio, di rapida e facile consultazione sul proprio sito istituzionale, attraverso il quale digitando nome e cognome o codice fiscale si possono visionare le informazioni relative alle imprese/operatori abilitati ad esercitare l'attività di impiantistica, con la certezza quindi di affidare la realizzazione o la modifica di un impianto ad una impresa operatore abilitato. I dati sono estratti dal Registro Imprese che conta circa 15.000 soggetti che esercitano tale attività nelle provincie di Milano, Monza Brianza e Lodi.

Ricerca Impiantisti

Per combattere l'abusivismo in materia di impiantistica (DM 37/2008 ex legge 46/90), la Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi mette a tua disposizione un servizio con lo scopo di poter verificare se l'impresa da te individuata può svolgere l'attività prevista dal citato DM.

Per le attività di installazione e di manutenzione di pompe di calore e impianti di condizionamento le aziende devono essere in possesso della certificazione F-Gas (ai sensi DPR 43/2012) verificabile al link: www.fggs.it.

Per l'installazione e la manutenzione straordinaria di impianti fotovoltaici, solari termici, riscaldamento e condizionamento l'impiantista dovrà essere in possesso dell'attestato di formazione FER rilasciato da un Ente di Formazione accreditato da Regione Lombardia. (ai sensi d. lgs.28/2011 art. 15 e ss.mm. e della dgr 3965/2015 di Regione Lombardia art.16)

Ricerca gli impiantisti abilitati nelle provincie di Milano, Monza Brianza e Lodi inserendo la denominazione e/o la partita IVA.

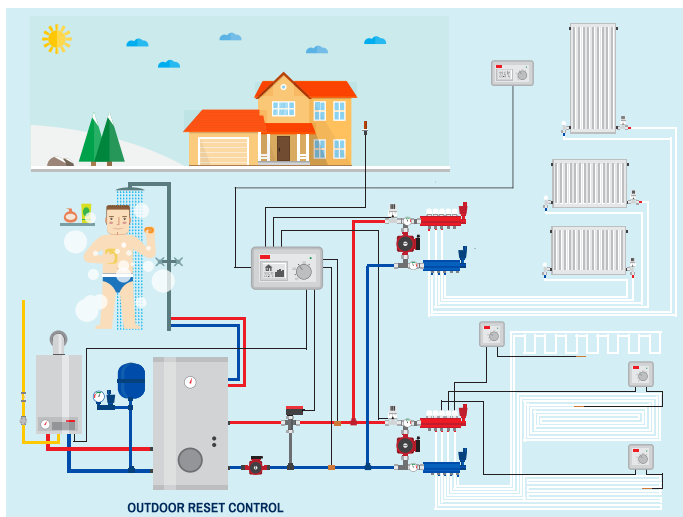
In merito al DM 37 le lettere A), B), C), D), E), F), G) individuano le diverse attività.

RICERCA

Denominazione azienda:

C.F. o Partita IVA:

Provincia:



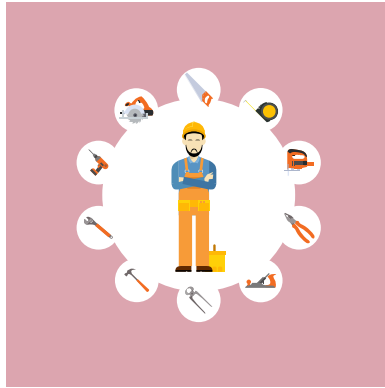
Il consumatore deve sempre ricordare di essere il responsabile degli impianti di casa propria.

Conoscere gli strumenti che lo rendono più consapevole di una scelta attenta e verso professionisti qualificati, lo garantisce e lo tutela da rischi verso se stesso e verso la famiglia e i terzi.



Il consumatore può verificare con l'impiantista le possibili detrazioni fiscali previste al momento della stipula del contratto per l'installazione dell'impianto, e le modalità di pagamento da seguire per ottenerle.

VADEMECUM



A) LA SCELTA DELL'INSTALLATORE/MANUTENTORE

Per *impianti* ai fini del presente *Vademecum* si intendono quelli disciplinati dal **Decreto del ministero dello sviluppo economico 22 gennaio 2008, n. 37**¹, ovvero:

A - gli impianti elettrici, nonché gli impianti per l'automazione di porte, cancelli e barriere

B - gli impianti di antenne, telefonici, di videocitofoni, di sicurezza e videosorveglianza e gli impianti elettronici in genere

C - gli impianti di riscaldamento (caldaie, stufe, caminetti, pompe di calore) di climatizzazione e di condizionamento, comprese le canne fumarie e gli sfiati delle condense, impianti di ventilazione ed aerazione dei locali

D - gli impianti idrici e sanitari

E - gli impianti per la distribuzione e l'utilizzazione di gas, di qualsiasi specie e natura comprese le canne fumarie, le cappe e gli impianti di ventilazione ed aerazione

F - ascensori, montacarichi, scale mobili e simili

G - gli impianti di protezione antincendio.

È facile constatare come gli impianti sopra elencati a servizio degli edifici debbano essere predisposti e mantenuti con particolare attenzione e perizia tecnica, in quanto il loro buon funzionamento assicura, oltre che l'ottimale fruizione del servizio connesso all'impianto, la tutela della salute del consumatore e della sicurezza e qualità dei prodotti e servizi (valori definiti dall'articolo 2 e del Codice del Consumo come "fondamentali")².

Per questo motivo il **D.M. 37/2008** ha previsto che le imprese che vogliono svolgere tale attività debbano essere iscritte al Registro delle Imprese - su domanda e dimostrando la sussistenza di particolari requisiti professionali - pena la **nullità** dei contratti dalle stesse stipulati.

La scelta dell'installatore/manutentore deve quindi essere fatta previa verifica dell'iscrizione e abilitazione presso la competente Camera di commercio, richiedendo all'impresa la documentazione comprovante l'abilitazione (ossia la visura camerale) e ogni altro attestato che comprovi le specifiche competenze tecniche, di cui alla tabella allegata.

In particolare, la visura camerale consente di verificare oltre ai dati anagrafici dell'impresa, il "blocco" relativo ad attività, albi, ruoli e licenze, dove alla voce "albi e ruoli" si rileva anche l'iscrizione al Registro Nazionale Gas Fluorurati, mentre alla voce "abilitazioni" vengono specificate le lettere (A, B, C,...) corrispondenti alle diverse attività per cui l'impiantista risulta abilitato.

Per le fonti rinnovabili (Fer - D.Lgs. 28/2011 e ss.mm.), ovvero sia per l'installazione di Impianti fotovoltaici, solari, pompe di calore, e stufe caminetti, gli operatori dovranno dimostrare di avere ottemperato a quanto previsto dal Decreto.

Per una rapida e immediata verifica delle abilitazioni relative alle tipologie di attività è anche possibile consultare il data-base³ presente sul sito istituzionale dell'Ente, completo degli elenchi degli impiantisti del territorio di competenza della Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi.

È anche importante, conoscere il nominativo del **responsabile tecnico** che è il soggetto a cui è devoluta la responsabilità della conduzione tecnica dell'impresa.

ESEMPIO VISURA

(Attività, Albi, Ruoli e Licenze)



Camera di Commercio di MILANO MONZA BRIANZA LODI

Registro Imprese - Archivio Ufficiale delle CCIAA

DENOMINAZIONE IMPRESA

DATI ANAGRAFICI

Sede legale
Indirizzo PEC
Telefono
Numero REA
Codice fiscale
Partita IVA
Forma giuridica
Data atto di costituzione
Data iscrizione

ATTIVITA'

Stato attività attiva
Data inizio attività
Attività esercitata LA SOCIETÀ ESERCITA: MANUTENZIONE, CONDIZIONE E INSTALLAZIONE
DI IMPIANTI TERMICI
Codice ATECO 43.22.01
Codice NACE 43.22
Attività import export -
Contratti di rete -
Albi e ruoli e licenze sì
Albi e registri ambientali sì

1. Attività, albi, ruoli e licenze

Attività esercitata LA SOCIETÀ ESERCITA: MANUTENZIONE, CONDIZIONE E INSTALLAZIONE DI IMPIANTI TERMICI

Albi e ruoli

Albo Imprese Artigiane

Numero:

Albo Nazionale Gestori Ambientali (fonte Ministero dell'Ambiente)

Numero iscrizione:

Registro Nazionale Gas Fluorurati ad effetto serra limitatamente ai Reg. CE n. 303 e CE n. 304

(fonte Ministero dell'Ambiente)

Data iscrizione:

Abilitazioni

Abilitazioni per gli impianti L. 46/90

L'impresa, ai sensi della Legge 5 Marzo 1990 n. 46 recante norme per la sicurezza degli impianti è abilitata, salvo le eventuali limitazioni più sotto specificate, all'installazione, alla trasformazione, all'ampliamento ed alla manutenzione degli impianti di cui all'Art.1 della Legge n. 46/1990 come segue:

1) Lettera C

PER GLI IMPIANTI DI RISCALDAMENTO E DI CLIMATIZZAZIONE AZIONATI DA FLUIDO LIQUIDO, AERIFORME, GASSOSO E DI QUALSIASI NATURA O SPECIE.

Provincia: MI

Data accertamento:

Ente: ALBO ARTIGIANI

2) Lettera D

PER GLI IMPIANTI IDROSANITARI NONCHE' QUELLI DI TRASPORTO, DI TRATTAMENTO, DI USO, DI ACCUMULO E DI CONSUMO DI ACQUA ALL'INTERNO DEGLI EDIFICI A PARTIRE DAL PUNTO DI CONSEGNA DELL'ACQUA FORNITA DALL'ENTE DISTRIBUTORE.

Provincia: MI

Data accertamento:

Ente: ALBO ARTIGIANI

3) Lettera E

PER GLI IMPIANTI PER IL TRASPORTO E L'UTILIZZAZIONE DI GAS ALLO STATO LIQUIDO O AERIFORME ALL'INTERNO DEGLI EDIFICI A PARTIRE DAL PUNTO DI CONSEGNA DEL COMBUSTIBILE GASSOSO FORNITO DALL'ENTE DISTRIBUTORE.

Provincia: MI

Data accertamento:

Ente: ALBO ARTIGIANI

4) Lettera G

PER GLI IMPIANTI DI PROTEZIONE ANTINCENDIO
Limitatamente a: ALLA PARTE IDRAULICA

Provincia: MI

Data accertamento:

Ente: ALBO ARTIGIANI

Per ogni tipologia di impianto servono specifici requisiti (come da tabella allegata)

	REQUISITI PROFESSIONALI PREVISTI PER LEGGE			
TIPOLOGIA DI IMPIANTI	DM 37/2008	Attestato Formazione FER ai sensi del d.lgs. 28/2011 art. 15 e ss.mm.	Patentino e certificazione F-Gas ⁴ ai sensi del DPR n. 146/16.11.2018	Iscrizione a CURIT (Catasto Unico Regionale degli Impianti Termici di Regione Lombardia) sezione Installatori *
Impianti elettrici	Let. A, art.1			
Impianti fotovoltaici	Let. A, art.1	X		X
Impianti di antenna, di videosorveglianza, impianti telefonici e videocitofoni	Let. B, art.1			
Impianti di riscaldamento e condizionamento: caldaie, stufe, caminetti, pompe di calore (per impianti superiori a 12 KW)	Let. C, art.1	X	X	X
Impianto di condizionamento (senza pompa di calore)	Let. C, art.1 comma 2		X	
Impianti di distribuzione acqua ad uso sanitario (ACS) e trattamento acque	Let. D, art.1			X
Impianti solari termici	Let. D, art.1	X		X
Modifica e realizzazione impianti di adduzione del gas	Let. E, art.1			
Impianti antincendio	Let. G, art.1			
Manutenzione impianti termici e caldaie	Let. C ed E, art.1	X Se la caldaia è a condensazione, legna, cippato o pellet		X

* www.curit.it - ai sensi della D.g.r. 31 luglio 2015 - n. X/3965 Disposizioni per l'esercizio, il controllo, la manutenzione e l'ispezione degli impianti termici⁵

B) ATTESTATI E GARANZIE

GLI ATTESTATI



Secondo quanto previsto dall' art 6 D.M. 37/2008. *Le imprese realizzano gli impianti secondo la regola dell'arte, in conformità alla normativa vigente e sono responsabili della corretta esecuzione degli stessi.*

Al termine dei lavori, previa effettuazione delle verifiche previste dalla normativa vigente, comprese quelle di funzionalità dell'impianto, l'impresa installatrice rilascia al committente la **Dichiarazione di Conformità degli impianti** (art 7 D.M. 37/2008) con tutti gli allegati obbligatori.

Si tratta del documento con il quale il legale rappresentante certifica sotto la propria personale responsabilità, che l'impianto è stato realizzato in modo conforme alla regola dell'arte, secondo quanto previsto dal D.M. 37/2008; l'importanza di questo documento si evince anche dalla sua indispensabilità, unitamente agli altri documenti necessari per l'ottenimento del **certificato di agibilità**, rilasciato dal Comune dove è installato l'impianto, la cui funzione è attestare l'idoneità dell'immobile all'uso cui è destinato.

LE GARANZIE

L'impresa è responsabile per i vizi e difetti dell'opera, a seconda dei casi: **Ai sensi del Codice Civile**, in materia di appalto e contratto d'opera (artt. 1667 e 2226 c.c.).

Ai sensi del Codice del Consumo, artt. 128 e seguenti².

In particolare, la garanzia prevista dal Codice del Consumo:

- ha la durata di due anni a decorrere dalla consegna dell'impianto
- è una garanzia legale, ovvero è sempre dovuta al consumatore (non può

essere esclusa o limitata - eventuali estensioni di garanzia devono essere formulate in forma scritta)

- riguarda sia il prodotto che l'installazione in quanto eseguita dal venditore e compresa nel contratto
- consente, in primo luogo, la riparazione o la sostituzione del bene ovvero, se ciò non è possibile, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto;
- riguarda i rapporti tra consumatore e venditore (anche nel caso il difetto sia imputabile ad un diverso produttore)
- non può essere fatta valere se gli impianti sono stati manomessi e/o sono stati eseguiti interventi da personale non qualificato

C) SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE



Le imprese particolarmente attente alla soddisfazione dell'utenza sono solite predisporre modalità virtuose, perché celeri ed efficaci, di gestione dei **reclami**.

In quest'ottica, si suggerisce di verificare attentamente le modalità con le quali l'impresa si impegna ad intervenire in caso di malfunzionamenti.

Una soddisfacente procedura di reclamo deve:

- essere scritta in un linguaggio semplice e comprensibile
- essere agevole da mettere in pratica (es. numero verde, modulistica...)
- assicurare un termine brevissimo per la verifica del difetto
- favorire un termine di soluzione del problema che contemperi le esigenze dell'utente e quelle d'impresa (es. reperimento pezzi di ricambio...).

Nel caso le procedure di soluzione dei problemi concordate non vadano a buon fine e il committente ritenga di dover tutelare i propri diritti, potrà avvalersi della **procedura stragiudiziale di soluzione delle controversie** prevista dagli articoli 141 e segg. del Codice del Consumo.

Si tratta di una procedura **volontaria** che può essere esperita anche con modalità telematiche e che ha la finalità di far dialogare le parti al fine di trovare

una soluzione amichevole, semplice, economica e rapida della controversia.

La procedura è esperita presso gli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie che devono essere iscritti in appositi Elenchi dalle rispettive autorità competenti indicate dall'art. 141-octies del codice del consumo .

La Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi gestisce queste controversie attraverso la procedura *Risolvi on line* presso la Camera Arbitrale di Milano⁶.

NOTE

¹ D.M. 22.01.2008, n.37

<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2008/03/12/008G0060/sg>

e aggiornamenti:

<https://www.sviluppoeconomico.gov.it/images/stories/documenti/ELENCO-PARERI-dm-37-2008-al-21-giugno-2017.pdf>

² Codice Consumo (articoli estratti 2, 128 ss, 141 ss)

<http://www.altalex.com/documents/codici-altalex/2014/03/19/codice-del-consumo>

³ www.milomb.camcom.it/regolamentazione-del-mercato

⁴ www.fgas.it

⁵ www.curit.it/nuovocurit_applicazione

⁶ www.camera-arbitrale.it

ALLEGATO:

Esempio modello Dichiarazione di Conformità - estratto dalla Gazzetta Ufficiale - (*ai sensi D.M. 19 maggio 2010 - Modifica degli allegati al decreto 22 gennaio 2008, n. 37*).

Allegato I
(di cui all'articolo 7)

DICHIARAZIONE DI CONFORMITA' DELL'IMPIANTO ALLA REGOLA DELL'ARTE

Il sottoscritto
 titolare o legale rappresentante dell'impresa (ragione sociale)
 operante nel settore con sede in via
 n. comune (prov.) tel.
 part. IVA

iscritta nel registro delle imprese (d.P.R. 7/12/1995, n. 581)
 della Camera C.I.A.A. di n.
 iscritta all'albo Provinciale delle imprese artigiane (l. 8/8/1985, n. 443) di n.
 esecutrice dell'impianto (descrizione schematica)

inteso come: nuovo impianto trasformazione ampliamento manutenzione straordinaria
 altro (1).....

Nota - Per gli impianti a gas specificare il tipo di gas distribuito; canalizzato della 1^a - 2^a - 3^a famiglia; GPL da recipienti mobili; GPL da serbatoio fisso. Per gli impianti elettrici specificare la potenza massima impegnabile.

commissionato da: installato nei locali siti nel comune di
 (prov.) via n. scala
 piano interno di proprietà di (nome, cognome o ragione sociale e indirizzo)

in edificio adibito ad uso: industriale civile commercio altri usi;

DICHIARA

sotto la propria personale responsabilità, che l'impianto è stato realizzato in modo conforme alla regola dell'arte, secondo quanto previsto dall'art. 6, tenuto conto delle condizioni di esercizio e degli usi a cui è destinato l'edificio, avendo in particolare:

- rispettato il progetto redatto ai sensi dell'art. 5 da (2)
- seguito la norma tecnica applicabile all'impiego (3)
- installato componenti e materiali adatti al luogo di installazione (artt. 5 e 6);
- controllato l'impianto ai fini della sicurezza e della funzionalità con esito positivo, avendo eseguito le verifiche richieste dalle norme e dalle disposizioni di legge.

Allegati obbligatori:

- progetto ai sensi degli articoli 5 e 7 (4);
- relazione con tipologie dei materiali utilizzati (5);
- schema di impianto realizzato (6);
- riferimento a dichiarazioni di conformità precedenti o parziali, già esistenti (7);
- copia del certificato di riconoscimento dei requisiti tecnico-professionali.
- attestazione di conformità per impianto realizzato con materiali o sistemi non normalizzati (8)

Allegati facoltativi (9):

.....

DECLINA

ogni responsabilità per sinistri a persone o a cose derivanti da manomissione dell'impianto da parte di terzi ovvero da carenze di manutenzione o riparazione.

Il responsabile tecnico Il dichiarante
 data (timbro e firma) (timbro e firma)

AVVERTENZE PER IL COMMITTENTE: responsabilità del committente o del proprietario, art. 8 (10)



Pubblicazione a cura di:
Unità Organizzativa Regolazione del Mercato e Sanzioni
Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi

Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi

SEDE LEGALE

Via Meravigli, 9/b
20123 Milano
Tel +39 02.8515.1
www.milomb.camcom.it
regolazione.mercato@mi.camcom.it

SEDE MONZA BRIANZA

Piazza Cambiaghi, 9
20900 Monza
Tel +39 039.28071

SEDE LODI

Via Haussmann, 11/15
26900 Lodi
Tel +39 0371.4505.1