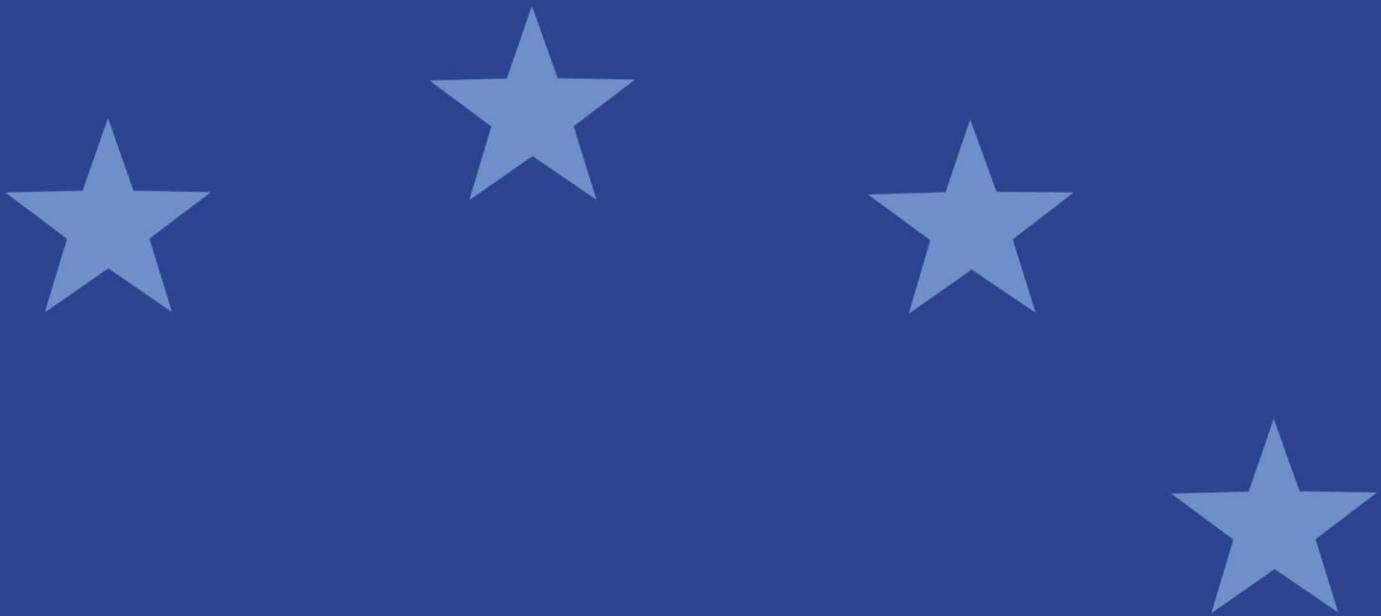




European Securities and  
Markets Authority

# Orientamenti

**Orientamenti sulla valutazione delle conoscenze e competenze**







## Indice

I.	Ambito di applicazione .....	3
II.	Riferimenti, abbreviazioni e definizioni .....	3
III.	Finalità .....	5
IV.	Conformità e obblighi di comunicazione .....	6
V.	Orientamenti .....	6
V.I	Disposizioni generali .....	6
V.II	Criteri relativi alle conoscenze e competenze del personale addetto alla fornitura di informazioni riguardanti prodotti di investimento, servizi di investimento o servizi accessori .....	7
V.III	Criteri relativi alle conoscenze e competenze del personale addetto alla prestazione di consulenza in materia di investimenti .....	8
V.IV	Requisiti organizzativi per la valutazione, il mantenimento e l'aggiornamento delle conoscenze e competenze .....	9
V.V	Pubblicazione di informazioni da parte delle autorità competenti .....	10
VI.	Allegato I .....	12



## I. Ambito di applicazione

### Destinatari

1. I presenti orientamenti si applicano:
  - a. alle autorità competenti e
  - b. alle imprese.

### Oggetto

2. I presenti orientamenti si applicano in relazione alla prestazione dei servizi e delle attività di investimento elencati nella sezione A e dei servizi accessori elencati nella sezione B dell'allegato I della direttiva relativa ai mercati degli strumenti finanziari (MiFID II).

### Tempistica

3. I presenti orientamenti si applicano a partire dal 3 gennaio 2018.

## II. Riferimenti, abbreviazioni e definizioni

### Riferimenti normativi

<i>Direttiva GEFIA</i>	Direttiva 2011/61/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2011, sui gestori di fondi di investimento alternativi, che modifica le direttive 2003/41/CE e 2009/65/CE e i regolamenti (CE) n. 1060/2009 e (UE) n. 1095/2010.
<i>Regolamento ESMA</i>	Regolamento (UE) n. 1095/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, che istituisce l'Autorità europea di vigilanza (Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati), modifica la decisione n. 716/2009/CE e abroga la decisione 2009/77/CE della Commissione.
<i>MiFID</i>	Direttiva 2004/39/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 aprile 2004, relativa ai mercati degli strumenti finanziari, che modifica le direttive 85/611/CEE e 93/6/CEE del Consiglio e la direttiva 2000/12/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 93/22/CEE del Consiglio.
<i>MiFID II</i>	Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari e che modifica la



direttiva 2002/92/CE e la direttiva 2011/61/UE (rifusione).

## Abbreviazioni

<i>Direttiva GEFIA</i>	Direttiva sui gestori di fondi di investimento alternativi
<i>AC</i>	Autorità competente
<i>DC</i>	Documento di consultazione
<i>CE</i>	Commissione europea
<i>UE</i>	Unione europea
<i>ESMA</i>	Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati
<i>MiFID</i>	Direttiva relativa ai mercati degli strumenti finanziari

## Definizioni

4. Salvo diversamente specificato, i termini utilizzati nella direttiva relativa ai mercati degli strumenti finanziari (MiFID II) assumono lo stesso significato nei presenti orientamenti. Si applicano inoltre le seguenti definizioni:
  - a. Autorità competente (o AC) indica un'autorità designata ai sensi dell'articolo 67 della direttiva MiFID II.
  - b. "Imprese" indica le imprese di investimento come definite all'articolo 4, paragrafo 1, punto 1), della direttiva MiFID II, gli enti creditizi (come definiti all'articolo 4, paragrafo 1, punto 27), della direttiva MiFID II) quando prestano di servizi di investimento, nonché le imprese di investimento e gli enti creditizi quando vendono o consigliano ai clienti depositi strutturati, le società di gestione di OICVM e i gestori di fondi di investimento alternativi (AIFM) esterni quando forniscono servizi di investimento relativi alla gestione individuale di portafogli o servizi accessori e solamente in connessione con la prestazione di tali servizi (rispettivamente ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 3, lettere a) e b), della direttiva OICVM e dell'articolo 6, paragrafo 4, lettere a) e b), della direttiva GEFIA).
  - c. "Personale" indica le persone fisiche (inclusi gli agenti collegati) che prestano servizi pertinenti ai clienti per conto dell'impresa.
  - d. "Servizi pertinenti" indica la prestazione di consulenza in materia di investimenti o la fornitura ai clienti di informazioni riguardanti strumenti finanziari, depositi strutturati, servizi di investimento o servizi accessori.
  - e. "Fornitura di informazioni" indica la trasmissione diretta ai clienti di informazioni riguardanti strumenti finanziari, depositi strutturati, servizi di investimento o servizi accessori, su richiesta del cliente o su iniziativa dell'impresa, nel contesto della

prestazione da parte di un membro del personale al cliente di un servizio o di un'attività elencati nelle sezioni A e B dell'allegato I della direttiva MiFID II.

- f. "Conoscenze e competenze" indica l'aver acquisito una qualifica idonea e un'esperienza adeguata per ottemperare agli obblighi di cui agli articoli 24 e 25 della direttiva MiFID II allo scopo di prestare i servizi pertinenti.
- g. "Qualifica idonea" indica una qualifica o altro esame o corso di formazione che soddisfi i criteri stabiliti nei presenti orientamenti.
- h. "Esperienza adeguata" indica che un membro del personale ha efficacemente dimostrato la capacità di prestare i servizi pertinenti attraverso la precedente attività lavorativa. Tale attività lavorativa dovrà essere stata effettuata, sulla base dell'equivalente a tempo pieno, per un periodo minimo di 6 mesi. Fatto salvo tale periodo minimo, l'AC può differenziare la durata dell'esperienza richiesta in funzione della qualifica idonea ottenuta dal personale e dei servizi pertinenti che vengono forniti.
- i. "Prodotti di investimento" indica strumenti finanziari e depositi strutturati come definiti nella direttiva MiFID II.
- j. "Sotto supervisione" indica la prestazione dei servizi pertinenti ai clienti sotto la responsabilità di un membro del personale che possiede sia una qualifica idonea sia un'esperienza adeguata. Un membro del personale può lavorare sotto supervisione per un periodo massimo di 4 anni, salvo laddove un periodo più breve sia determinato dall'AC.

### **III. Finalità**

- 5. La finalità dei presenti orientamenti è specificare i criteri di valutazione delle conoscenze e competenze richieste ai sensi dell'articolo 25, paragrafo 1, della direttiva MiFID II, in conformità con l'articolo 25, paragrafo 9, della medesima direttiva.
- 6. Con questi orientamenti l'ESMA mira a promuovere una maggiore convergenza nelle conoscenze e competenze del personale addetto alla prestazione di consulenza in materia di investimenti o alla fornitura ai clienti di informazioni riguardanti strumenti finanziari, depositi strutturati, servizi di investimento o servizi accessori, e invita le autorità competenti a valutare la conformità con tali requisiti. Questi orientamenti stabiliscono importanti norme per aiutare le imprese a ottemperare all'obbligo di operare nel migliore interesse dei propri clienti e per assistere le AC nel valutare adeguatamente il rispetto di tale obbligo da parte delle imprese.
- 7. Questi orientamenti definiscono criteri minimi per la valutazione delle conoscenze e competenze del personale addetto alla prestazione di servizi pertinenti. Pertanto, le AC possono richiedere maggiori livelli di conoscenze e competenze



per il personale addetto alla prestazione di servizi di consulenza e/o per quello addetto alla fornitura di informazioni.

8. Quale risultato della conformità con questi orientamenti, l'ESMA prevede un rafforzamento della protezione degli investitori. L'allegato I contiene alcuni esempi illustrativi di potenziali applicazioni degli orientamenti da parte di un'impresa di investimento. Pur non facendo parte degli orientamenti, tali esempi mirano a fornire alle imprese spunti pratici su come ottemperare ai requisiti stabiliti negli orientamenti stessi.

## **IV. Conformità e obblighi di comunicazione**

### **Status degli orientamenti**

9. Il presente documento contiene orientamenti emanati ai sensi dell'articolo 16 del regolamento ESMA e richiesti dall'articolo 25, paragrafo 9, della direttiva MiFID II. Conformemente all'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento ESMA, le autorità competenti e i partecipanti ai mercati finanziari devono compiere ogni sforzo per conformarsi agli orientamenti.
10. Le autorità competenti alle quali si applicano questi orientamenti devono conformarvisi integrandoli nelle proprie prassi di vigilanza, compresi gli orientamenti specifici diretti principalmente ai partecipanti ai mercati finanziari.

### **Obblighi di comunicazione**

11. Le autorità competenti a cui si applicano i presenti orientamenti devono notificare all'ESMA se si sono conformate o intendono conformarsi agli orientamenti, indicando le motivazioni per la mancata conformità, entro due mesi dalla data di pubblicazione da parte dell'ESMA all'indirizzo [KCguidelines1886@esma.europa.eu](mailto:KCguidelines1886@esma.europa.eu). In assenza di una risposta entro tale termine, le autorità competenti saranno considerate non conformi. Sul sito web dell'ESMA è disponibile un modello per le notifiche.
12. Le imprese a cui si applicano i presenti orientamenti non sono tenute a comunicare all'ESMA la propria conformità ai presenti orientamenti.

## **V. Orientamenti**

### **V.1 Disposizioni generali**

13. Il livello e l'intensità delle conoscenze e competenze richieste a coloro che prestano servizi di consulenza in materia di investimenti dovrebbero rispondere a criteri più elevati di quelli applicati a coloro che si limitano a fornire informazioni riguardanti prodotti e servizi di investimento.

14. Le imprese dovrebbero assicurare che il personale addetto alla prestazione di servizi pertinenti possieda le conoscenze e competenze necessarie a soddisfare i requisiti giuridici e normativi e le norme di condotta professionale applicabili.
15. Le imprese dovrebbero assicurare che il personale conosca, comprenda e applichi le politiche e le procedure interne adottate al fine di garantire la conformità con la direttiva MiFID II. Al fine di provvedere a un'adeguata applicazione dei requisiti in materia di conoscenze e competenze, le imprese dovrebbero assicurare che il personale possieda i livelli di conoscenze e competenze necessari per adempiere ai propri obblighi, in funzione della portata e del livello dei servizi pertinenti che vengono forniti.
16. La funzione di verifica della conformità dovrebbe valutare ed esaminare il rispetto dei presenti orientamenti. Tale esame dovrebbe essere incluso nella relazione all'organo di gestione sull'attuazione e l'efficacia del sistema generale di controllo per le attività e i servizi di investimento.

**V.II Criteri relativi alle conoscenze e competenze del personale addetto alla fornitura di informazioni riguardanti prodotti di investimento, servizi di investimento o servizi accessori**

17. Le imprese dovrebbero assicurare che il personale addetto alla fornitura di informazioni riguardanti prodotti di investimento, servizi di investimento o servizi accessori disponibili nell'ambito dell'impresa abbia le conoscenze e competenze necessarie per:
  - a. comprendere le caratteristiche, i rischi e gli elementi fondamentali dei prodotti di investimento disponibili nell'ambito dell'impresa, incluse eventuali implicazioni fiscali generali e oneri sostenuti dal cliente nel contesto delle operazioni, prestando particolare attenzione nella fornitura di informazioni riguardanti prodotti caratterizzati da elevati livelli di complessità;
  - b. comprendere l'ammontare complessivo delle spese e degli oneri sostenuti dal cliente nel contesto delle operazioni in un prodotto di investimento, o di servizi di investimento o servizi accessori;
  - c. comprendere le caratteristiche e la portata dei servizi di investimento o servizi accessori;
  - d. comprendere il funzionamento dei mercati finanziari e la loro influenza sul valore e sul prezzo dei prodotti di investimento riguardo ai quali essi forniscono informazioni ai clienti;
  - e. comprendere l'impatto dei dati economici e di eventi nazionali, regionali o globali sui mercati e sul valore dei prodotti di investimento riguardo ai quali essi forniscono informazioni ai clienti;

- f. capire la differenza tra rendimenti passati e scenari di performance futura nonché i limiti dell'analisi previsionale;
- g. comprendere le questioni collegate agli abusi di mercato e all'antiriciclaggio;
- h. valutare i dati relativi ai prodotti di investimento riguardo ai quali essi forniscono informazioni ai clienti, quali i documenti contenenti le informazioni chiave per gli investitori (KIID), i prospetti informativi, i bilanci o i dati finanziari;
- i. conoscere le specifiche strutture di mercato per i prodotti di investimento riguardo ai quali essi forniscono informazioni ai clienti e, se del caso, le rispettive sedi di negoziazione o eventuali mercati secondari;
- j. acquisire una conoscenza basilare dei principi di valutazione applicabili al tipo di prodotti di investimento riguardo ai quali le informazioni vengono fornite.

### **V.III Criteri relativi alle conoscenze e competenze del personale addetto alla prestazione di consulenza in materia di investimenti**

- 18. Le imprese dovrebbero assicurare che il personale addetto alla prestazione di consulenza in materia di investimenti abbia le conoscenze e competenze necessarie per:
  - a. comprendere le caratteristiche, i rischi e gli elementi fondamentali dei prodotti di investimento offerti o raccomandati, incluse eventuali implicazioni fiscali sostenute dal cliente nel contesto delle operazioni, prestando particolare attenzione nella fornitura di consulenza relativa a prodotti caratterizzati da elevati livelli di complessità;
  - b. comprendere l'ammontare complessivo delle spese e degli oneri sostenuti dal cliente nel contesto del tipo di prodotto di investimento offerto o raccomandato, nonché gli oneri associati alla prestazione della consulenza e di eventuali altri servizi collegati;
  - c. adempiere agli obblighi imposti alle imprese in relazione ai requisiti di adeguatezza, ivi compresi gli obblighi previsti negli orientamenti su alcuni aspetti dei requisiti di adeguatezza della direttiva MiFID<sup>1</sup>;
  - d. comprendere le ragioni per cui il tipo di prodotto di investimento fornito dall'impresa potrebbe non essere indicato per il cliente, dopo aver valutato le informazioni pertinenti fornite dal cliente stesso e i potenziali cambiamenti intervenuti successivamente alla raccolta di tali informazioni;
  - e. comprendere il funzionamento dei mercati finanziari e la loro influenza sul valore e sul prezzo dei prodotti di investimento offerti o raccomandati ai clienti;

---

<sup>1</sup> [https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/2012-387\\_it.pdf](https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/2012-387_it.pdf)

- f. comprendere l'impatto dei dati economici e di eventi nazionali, regionali o globali sui mercati e sul valore dei prodotti di investimento offerti o raccomandati ai clienti;
- g. capire la differenza tra rendimenti passati e scenari di rendimento futuri nonché i limiti dell'analisi previsionale;
- h. comprendere le questioni collegate agli abusi di mercato e all'antiriciclaggio;
- i. valutare i dati relativi al tipo di prodotti di investimento offerti o raccomandati ai clienti, quali i documenti contenenti le informazioni chiave per gli investitori (KIID), i prospetti informativi, i bilanci o i dati finanziari;
- j. conoscere le specifiche strutture di mercato per il tipo di prodotti di investimento offerti o raccomandati ai clienti e, se del caso, le rispettive sedi di negoziazione o eventuali mercati secondari;
- k. acquisire una conoscenza basilare dei principi di valutazione applicabili al tipo di prodotti di investimento offerti o raccomandati ai clienti;
- l. comprendere i principi fondamentali della gestione di portafoglio, incluse le implicazioni della diversificazione tra singole alternative di investimento.

#### **V.IV Requisiti organizzativi per la valutazione, il mantenimento e l'aggiornamento delle conoscenze e competenze**

- 19. Le imprese dovrebbero definire chiaramente le responsabilità del personale e assicurare, se del caso e in conformità con i servizi forniti dall'impresa e con la sua organizzazione interna, che vi sia una chiara distinzione nella descrizione delle responsabilità delle figure addette alla prestazione di servizi di consulenza e alla fornitura di informazioni.
- 20. Le imprese dovrebbero:
  - a. assicurare che il personale addetto alla prestazione di servizi pertinenti ai clienti sia valutato sulla base del conseguimento di una qualifica idonea e dell'acquisizione di un'esperienza adeguata nella fornitura dei servizi pertinenti ai clienti;
  - b. condurre, con frequenza almeno annuale, una revisione interna o esterna delle esigenze di sviluppo e formazione dei membri del personale, valutare l'evoluzione del quadro normativo e prendere le misure necessarie per ottemperare a tali requisiti. Questa revisione dovrebbe inoltre garantire che il personale possieda qualifiche idonee e mantenga e aggiorni le proprie conoscenze e competenze attraverso un percorso continuo di formazione o sviluppo professionale pertinente alla propria qualifica, nonché tramite la specifica formazione richiesta in previsione dell'offerta di eventuali nuovi prodotti di investimento da parte dell'impresa;

- c. assicurare di trasmettere alla rispettiva AC, su richiesta, la documentazione relativa alle conoscenze e competenze del personale addetto alla prestazione di servizi pertinenti ai clienti. Le informazioni contenute in tale documentazione dovranno consentire all'AC di valutare e verificare la conformità con i presenti orientamenti;
- d. assicurare che un membro del personale che non abbia acquisito le conoscenze e competenze necessarie ai fini della prestazione dei servizi pertinenti non possa fornire i suddetti servizi. Tuttavia, qualora tale membro del personale non abbia acquisito una qualifica idonea e/o un'esperienza adeguata ai fini della prestazione dei servizi pertinenti, egli potrà fornire tali servizi unicamente sotto supervisione. Il livello e l'intensità della supervisione dovrebbero rispecchiare le qualifiche e l'esperienza pertinenti del membro del personale soggetto a supervisione; quest'ultima potrebbe essere esercitata, se del caso, durante le riunioni con i clienti e su altre forme di comunicazione, quali le conversazioni telefoniche e i messaggi di posta elettronica;
- e. assicurare che, nelle situazioni di cui alla lettera d., il membro del personale addetto alla supervisione di un altro membro possieda le conoscenze e competenze richieste dai presenti orientamenti e le abilità e le risorse necessarie per fungere da supervisore competente;
- f. assicurare che la supervisione fornita sia adeguata ai servizi prestati da tale membro del personale e che copra i requisiti relativi a tali servizi contenuti nei presenti orientamenti;
- g. assicurare che il supervisore si assuma la responsabilità della prestazione dei servizi pertinenti laddove questi siano forniti a un cliente dal membro del personale soggetto a supervisione, come se il supervisore prestasse personalmente tali servizi al cliente, e che si faccia carico, tra l'altro, dell'approvazione della relazione di adeguatezza in caso di prestazione di servizi di consulenza;
- h. assicurare che il membro del personale che non abbia acquisito le conoscenze o competenze necessarie ai fini della prestazione dei servizi pertinenti non possa fornire tali servizi sotto supervisione per un periodo superiore a 4 anni (o periodo più breve, se richiesto dall'AC).

#### **V.V Pubblicazione di informazioni da parte delle autorità competenti**

- 21. Laddove l'AC o altri organismi nazionali individuati nello Stato membro non abbiano pubblicato un elenco delle specifiche qualifiche idonee che soddisfano i criteri dei presenti orientamenti, l'AC dovrà pubblicare detti criteri nonché le caratteristiche che una qualifica idonea dovrà soddisfare al fine di conformarsi a tali criteri.
- 22. Le AC dovrebbero inoltre pubblicare: (i) informazioni riguardanti il periodo di tempo necessario per acquisire un'esperienza adeguata; (ii) il massimo periodo di



tempo durante il quale un membro del personale privo di una qualifica idonea o esperienza adeguata è autorizzato a lavorare sotto supervisione; e (iii) indicazioni atte a stabilire se la revisione delle qualifiche dei membri del personale debba essere effettuata dall'impresa o da un organismo esterno.

23. Le informazioni di cui ai paragrafi 21 e 22 dovranno essere pubblicate sul sito web dell'AC.

## VI. Allegato I

### Esempi illustrativi dell'applicazione di taluni aspetti degli orientamenti

#### *Esempi relativi all'ambito di applicazione degli orientamenti*

Si riportano a seguire esempi relativi a membri del personale che non ricadrebbero nell'ambito di applicazione degli orientamenti:

- dipendenti che si limitano a indicare ai clienti dove reperire le informazioni;
- dipendenti che distribuiscono ai clienti opuscoli o dépliant senza fornire ulteriori informazioni riguardo ai loro contenuti o prestare a tali clienti servizi di investimento successivi;
- dipendenti che si limitano a distribuire su richiesta ai clienti documenti quali i KIID senza fornire ulteriori informazioni riguardo ai loro contenuti o prestare a tali clienti servizi di investimento successivi;
- dipendenti che svolgono funzioni di back-office e non entrano in contatto diretto con i clienti.

#### *Esempi relativi all'ambito di applicazione degli orientamenti*

Riguardo alla distinzione tra personale addetto alla fornitura di informazioni e personale addetto alla prestazione di servizi di consulenza in materia di investimenti, si suggerisce alle imprese di prendere in considerazione le domande e risposte ("Q&A") pubblicate dal CESR<sup>2</sup>.

#### *Esempio generale relativo alla parte V.I.:*

Un'impresa impartisce regolarmente al personale una formazione obbligatoria sulle norme di condotta e sui requisiti organizzativi stabiliti dalla direttiva MiFID.

#### *Esempio generale relativo alla parte V.I.:*

Un'impresa adotta un codice di deontologia professionale contenente le norme di condotta e di comportamento necessarie per la corretta prestazione dei servizi pertinenti e ottiene dal personale conferma scritta dell'avvenuta lettura, comprensione e conformità con detto codice.

---

<sup>2</sup> [https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/10\\_293.pdf](https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/10_293.pdf)



*Esempi relativi alle parti V.I, V.II e V.III:*

Un'impresa impartisce regolarmente al personale una formazione obbligatoria sugli elementi e le caratteristiche, inclusi i potenziali rischi, dei prodotti offerti dall'impresa, compresi eventuali nuovi prodotti.

Un'impresa assicura che il personale conosca le situazioni nelle quali possono sorgere conflitti di interesse e sappia come applicare le norme relative alla gestione di tali conflitti.

Un'impresa assicura che il personale conosca le situazioni nelle quali essa potrebbe fornire o ricevere un incentivo e le disposizioni legislative vigenti che disciplinano tali incentivi.

*Esempi relativi alle parti V.III e V.IV:*

Un'impresa verifica regolarmente le valutazioni dell'adeguatezza prodotte dai membri del personale al fine di stabilire se essi abbiano considerato tutti gli aspetti dei requisiti di adeguatezza a fronte delle specifiche caratteristiche del prodotto di investimento.

Un'impresa verifica regolarmente che il personale addetto alla prestazione di servizi di consulenza dimostri:

- la capacità di porre al cliente domande pertinenti al fine di comprendere e valutare i suoi obiettivi di investimento, la sua situazione finanziaria e le sue conoscenze ed esperienza;
- la capacità di spiegare al cliente le caratteristiche di rischio e rendimento di un particolare prodotto o di una particolare strategia;
- la capacità di mettere a confronto i rischi e le condizioni di determinati prodotti e di selezionare quello più adatto al profilo del cliente.

*Esempi relativi alla parte V.IV:*

Un'impresa documenta i ruoli e le responsabilità del personale e ne valuta le prestazioni a fronte di determinati criteri fondamentali contenuti nella descrizione delle responsabilità.

Un'impresa comunica pubblicamente, in maniera coerente e significativa per i clienti, i criteri atti a dimostrare come il personale si conformi con i presenti orientamenti.

Affinché il personale possieda una "qualifica idonea" è necessario uno sviluppo professionale continuo o permanente. Questo processo dovrà basarsi su materiali aggiornati e saggiare le conoscenze del personale in materia, ad esempio, di modifiche normative o nuovi prodotti e servizi disponibili sul mercato. Tale valutazione continua:

- può richiedere lo svolgimento di attività di formazione sotto forma di corsi, seminari, studio o apprendimento indipendente; e
- include domande di verifica atte a dimostrare che il personale possiede le conoscenze e competenze necessarie.



L'impresa verifica l'adeguatezza del percorso di sviluppo professionale continuo offerto al personale addetto alla prestazione di servizi pertinenti.