

## Distribuzione delle agenzie immobiliari

### Per ripartizioni geografiche

NORD OVEST	24.956
DI CUI: AREE URBANE (1)	12.371
AREE NON URBANE	12.585
NORD EST	16.015
DI CUI: AREE URBANE (1)	5.719
AREE NON URBANE	10.296
CENTRO	14.015
DI CUI: AREE URBANE (1)	6.333
AREE NON URBANE	7.682
SUD E ISOLE	6.707
DI CUI: AREE URBANE (1)	2.649
AREE NON URBANE	4.058

### Per popolazione residente

AREE URBANE (PIÙ DI 250 MILA ABITANTI) (1)	27.072
AREE NON URBANE (MENO DI 250 MILA ABITANTI)	34.621
AREE METROPOLITANE (PIÙ DI 500 MILA ABITANTI) (2)	18.560
AREE NON METROPOLITANE (MENO DI 500 MILA ABITANTI)	43.133
<b>TOTALE</b>	<b>61.693</b>

Fonte: Ufficio Studi Gabetti da sondaggio Banca d'Italia-Tecnoborsa.

(1) Comuni con più di 250.000 residenti che comprendono anche l'hinterland. Le aree urbane sono quelle di: Torino, Genova, Milano, Padova, Verona, Venezia, Trieste, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Catania, Messina e Palermo.

(2) Comuni con più di 500.000 residenti. Le aree metropolitane così individuate sono quelle di: Torino, Genova, Milano, Roma, Napoli, Palermo.



**Franco Arosio**  
FIAIP

PRESIDENTE



**Antonio Pasca**  
TECNOCASA FRANCH. SPA

PRESIDENTE



**Bruno Vettore**  
GABETTI FRANCH. AGENCY

AMMINISTRATORE DELEGATO



**Fabio Guglielmi**  
PROFESSIONE CASA

PRESIDENTE

sidente Fiaip, «decide di acquistare casa o tramite via privata o tramite "agenti" abusivi».

«C'è ancora un grosso margine di recupero sulla diffidenza dei clienti», asserisce Bruno Vettore, Ad Gabetti Franchising Agency, «bisogna mettere in atto un rilancio del codice etico professionale per distinguersi maggiormente e meglio dagli altri». Dello stesso avviso anche il Presidente di Tecnocasa Franchising, Antonio Pasca: «Siamo convinti che in un mercato sempre più selettivo e concorrenziale ogni forma di improvvisazione debba essere bandita. Solo così si raggiunge la trasparenza. Inoltre lo stesso metodo operativo è costantemente innovato puntando all'etica e ad una corretta deontologia professionale».

C'è il rischio che l'elevarsi del target di professionalità porti alcuni inter-

mediari a decidere di abbandonare la professione o ad esercitarla in modo abusivo?

«Facendo una proiezione», suppone Franco Arosio, Presidente Fiaip, «ci potrebbe essere un 20% di uscite, anche se non si può dire con certezza, infatti, ad oggi il trend tra chi si iscrive all'albo e chi lo abbandona è pari a zero».

### DIRITTO ALLA PROVVISORIE: QUANDO? E COME?

Tra i temi caldi dell'intermediazione immobiliare c'è sicuramente il diritto alla provvigione dell'agente. Prendendo in esame una serie di sentenze della Cassazione e la legge n°39/1989, relativa al ruolo dei mediatori, emerge che: «affinché sorga il diritto del mediatore alla provvigione è necessario che l'attività di mediazione sia da questi

svolta in modo palese, e cioè rendendo noti ai soggetti intermediari la propria qualità e terzietà» (Cassazione civile sez. III 09 maggio 2008 n°11521). Bisogna dunque essere iscritti all'albo, elemento costitutivo della domanda, pena la negazione della provvigione.

Stessa sanzione, qualora il mediatore celi la sua veste, presentandosi come mandatario di una delle due parti (mediazione occulta). Inoltre l'agente deve fornire la prova di aver ricevuto un mandato irrevocabile ed esclusivo e di aver individuato la persona acquirente dell'immobile, oltre ad averglielo fatto visitare.

Se, tutto questo si è verificato, sorge il diritto di provvigione per il mediatore. E se la compravendita è avvenuta dopo un lungo lasso temporale (fenomeno sempre più frequente), e il mandato d'agenzia

# AGENTI, SE LA LOTTA SI FA DURA...

## Forum di aggiornamento Gabetti

Come nel 2008 la rete Gabetti ha deciso di investire in formazione. Otto le giornate di aggiornamento a disposizione per affiliati e non. Di seguito le date rimaste:

1 Luglio ■ Genova  
7 Luglio ■ Palermo  
15 Luglio ■ Bologna  
21 Luglio ■ Firenze

## Sviluppo reti Tecnocasa in Italia al 31/3/2009

39 agenzie in meno rispetto al 31/12/2008 per la principale rete italiana

Rete	N° Agenzie
Tecnocasa	2.547
Tecnocasa industriale	100
Kiron	360
Tecnorete	494
Epicas	53
Elesian	17
<b>Totale</b>	<b>3.571</b>

La caduta dei prezzi e delle compravendite costringe gli intermediari che vogliono sopravvivere con successo ad offrire di più in termini di qualità del servizio, trasparenza e soddisfazione del cliente. Gabetti e Tecnocasa rispondono con la formazione e il supporto agli affiliati

■ di Lorenzo Simoncelli

**F**ormazione, trasparenza e servizi. Questi i capisaldi da cui ripartire, secondo **Franco Arosio**, Presidente Fiaip (Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali), dopo la contrazione che ha colpito il mercato dell'intermediazione. «Era inevitabile», commenta Arosio, «che anche gli agenti risentissero della crisi di fiducia che sta attraversando tutto il mercato mobiliare ed immobiliare. Al contrario degli anni passati, infatti, l'andamento dei due comparti è fortemente correlato». La ricerca di standard qualitativi sempre più elevati da parte della domanda obbligherà dunque i 61.193 agenti iscritti all'albo (solo 40 mila operativi, secondo la Camera di Commercio) a saper gestire professionalmente e con maggiore competenza il cliente.

## FORMAZIONE: UNA NECESSITA' IRRINUNCIABILE

Indicazioni precise sull'immobile, perfetta conoscenza del territorio, ma anche tecniche di approccio al cliente e argomentazioni dettagliate su possibili situazioni critiche. Queste, alcune delle principali materie affrontate durante i numerosi corsi di formazione per intermediari. «Nell'ultimo biennio», spiega **Bruno Vettore**, amministratore delegato Gabetti Franchising Agency, «è stata investita una cifra importante nella formazione, anche perché oggi per gli intermediari ci sono adempimenti più rigorosi: antiriciclaggio, privacy». «La formazione», constata **Antonio Pasca**, Presidente Tecnocasa Franchising Spa, «è sempre considerata un grandissimo investimento strategico perché contribuisce a promuovere lo spirito di collaborazione tra imprenditori. Inoltre, accrescendo le proprie competenze, ogni nostro franchisee mantiene nel settore una posizione dominante». «Già nel 2008», ricorda **Jacopo Maria Grimaldi**, Presidente Grimaldi, «sono state fatte dieci giornate di formazione, che hanno avuto degli ottimi riscontri, sia da parte degli agenti, che da parte degli acquirenti che entravano in contatto con gli intermediari formati. Anche quest'anno abbiamo deciso di replicare, tenendo in considerazione soprattutto l'aspetto commerciale». «Nella sede nazionale del Franchisor e in tutte le unità di coordinamento regionale del Gruppo Tecnocasa», sottolinea **Antonio Pasca**, Presidente Tecnocasa Franchising Spa, «la formazione è permanente. Si erogano durante tutto l'anno corsi formativi sia per gli affiliati che per i loro collaboratori. Questo garantisce uniformità, e corsi altamente qualificanti, che danno un reale supporto nella gestione di un'agenzia immobiliare».

## RILANCIO DEL CODICE ETICO CONTRO L'ABUSIVISMO

Un italiano su due per comprare casa si rivolge ad un intermediario. E il resto? «Il 60% circa degli italiani», spiega **Franco Arosio**, Pre-

“  
**La  
 maturazione  
 del diritto alla  
 provvigione  
 non deriva  
 tanto dalla  
 conclusione  
 del contratto,  
 ma dell'affare,  
 termine che  
 comprende  
 qualsiasi  
 operazione  
 di contenuto  
 economico**”

era scaduto?

Non è necessario, ai fini della maturazione del diritto a percepire la provvigione, che il mediatore intervenga in tutte le fasi della trattativa, è necessario quindi che esista un rapporto di causalità tra l'attività di intermediazione e la conclusione dell'affare (Cassazione civile sez.III, 18 settembre 2008, n.23842).

E', infine, di fondamentale importanza la sentenza n°11521 del 9 maggio 2008, in cui la Cassazione ha stabilito che «la maturazione del diritto alla provvigione non deriva tanto dalla conclusione del contratto, ma dell'affare, termine che comprende qualsiasi operazione di contenuto economico».

Affare, nel linguaggio comune, è l'equivalente di contratto, pertanto un affare può ritenersi concluso quando ci sono i requisiti essenziali per la sua validità, di cui all'art. 1321 c.c.

Per quanto riguarda le società di intermediazione la Cassazione, con sentenza n.18889 del 10 luglio 2008, ha stabilito che se non iscritta nel ruolo degli agenti di affari di mediazione non può pretendere la provvigione, a prescindere dall'iscrizione al ruolo di uno o tutti i suoi agenti.

### **ANTIRICICLAGGIO: ANCHE I MEDIATORI DEVONO VIGILARE**

Se già dal 22 aprile 2006, data dell'adozione del regolamento anti-riciclaggio emanato dal ministero dell'Economia e delle Finanze, la vita degli agenti immobiliari era cambiata. Con il D.Lgs. n°231 del 21 novembre 2007, che da' attuazione alla cosiddetta "Terza Direttiva Antiriciclaggio", viene precisato che diverse categorie di professionisti, tra cui gli intermediari, sono obbligati a contrastare il fenomeno del riciclaggio di denaro.

Cinque gli oneri da rispettare per gli agenti. Identificare ed effettuare un'adeguata verifica della clientela; registrare le informazioni, documenti e scritture relative al cliente; istituire l'archivio unico e registrare e conservare in esso i dati identificativi dei clienti e le altre informazioni relative alle operazioni eseguite; obbligo di segnalazione delle operazioni sospette ed infine istituire misure di controllo interno ed assicurare un'adeguata formazione dei dipendenti e collaboratori.

Partiamo dal primo.

Quando va effettuata la verifica? In occasione di un rapporto continua-

## **Valutazioni comuni con il Libretto Rosso dei Rics**

Il mestiere di intermediario immobiliare si complica. Dopo le novità giurisprudenziali e la maggior professionalità richiesta dalla clientela, per gli agenti italiani, si profila la possibilità di dover adottare standard di valutazioni internazionali sugli immobili. Rics (Royal Institution of chartered surveyors), infatti, ha appena presentato in Italia la prima parte del Red Book, manuale che contiene le best practices per una corretta valutazione del valore degli immobili. Il libro rosso, già disponibile in sette lingue e diffuso in tutto il mondo, rientra nel tentativo della maggiore organizzazione di professionisti operativa nel

settore real estate (Rics), di rafforzare il quadro normativo sulle valutazioni immobiliari, con conseguente accrescimento degli standard professionali. «In Italia siamo molto indietro», spiega Andrea Ciaramella Presidente Rics Italia, «da noi la stessa persona valuta e vende l'immobile, creando un conflitto d'interessi. Nei Paesi anglosassoni non è così. Chi valuta e chi vende sono due persone distinte. Così come vuole anche lo standard Rics». La pubblicazione di una parte di questo manuale, è solo il primo gradino di una lunga scala che dovrebbe portare il Red Book a diventare uno strumento utilizzato abi-

tualmente, e riconosciuto dal mercato. Questa prima uscita non poteva naturalmente essere definitiva, poiché bisogna attenersi allo sviluppo delle linee guida del singolo Paese, in questo caso l'Italia, e considerare il contesto di mercato, oggi più che mai in continua evoluzione. Nello scenario italiano, privo di protocolli di stima condivisi, definire alcuni aspetti fondamentali, come i termini sul contenuto dell'incarico e le definizioni di valore dell'immobile, potrebbero essere un'arma in più soprattutto per attirare la clientela internazionale. «Un agente che conosce bene gli standard di valutazione globali»,

tivo e dell'esecuzione di operazioni professionali che movimentano importi pari o superiori ai 15 mila euro (senza tener conto del compenso dell'operatore), e soprattutto quando c'è un sospetto di riciclaggio o dubbi sulla veridicità dei dati identificativi.

L'identificazione del cliente consiste nella verifica dei seguenti dati: nome e cognome, luogo e data di nascita, indirizzo della residenza, codice fiscale ed estremi del documento utilizzato.

La verifica deve essere poi commisurata all'entità del rischio associata al tipo di cliente, tenendo conto di tutte le sue caratteristiche.

Per quanto riguarda invece l'obbligo di registrazione, prevede che le informazioni e le scritture relative al cliente debbano essere registrati entro 30 giorni dall'instaurazione o chiusura del rapporto, e i dati vanno conservati per 10 anni.

L'obbligo di istituire l'Archivio Unico invece, sussiste solo nel caso in cui ci siano informazioni da registrare e conservare.

Può essere tenuto sia a mezzo informatico che cartaceo, l'importante è che assicurino le informazioni secondo criteri uniformi, quali la loro storicità.

## IL COMMENTO DEGLI INTERESSATI

Uno degli aspetti più rilevanti è l'obbligo di segnalazioni sospette. Moltissimi gli indicatori di anomalia: cliente che ha precedenti penali, che rifiuta di mostrare documenti d'identità, riluttante a presentarsi di persona, etc... Due le fasi per la segnalazione: nella prima l'agente informa il titolare dell'attività; poi, se la segnalazione viene ritenuta fondata viene trasmessa all'UIF (Ufficio Informazione Finanziaria). Il giudizio sull'impianto normativo è complessivamente positivo secondo Antonio Pasca, Presidente di Tecnocasa Franchising.

«L'unica perplessità», spiega Pasca, «è legata all'obbligo per l'agente di adempiere alle norme in materia di antiriciclaggio. La legge impone di fatto che gli intermediari immobiliari applichino le disposizioni normative». In parte concorde anche **Fabio Guglielmini**, Presidente Professione Casa, «è una buona norma, ma riguarda una piccola fascia della popolazione, visto che solo il 56% delle compravendite sono intermedie. C'è una mancanza di ratio. Da un lato, infatti, l'agente deve gestire il passaggio di proprietà, dall'altro i clienti possono

agire in assoluta libertà bypassandolo». Come colmare questo vuoto normativo?

«La figura dell'agente», propone Guglielmini, «come in molti altri Stati, dovrebbe essere sempre presente durante la compravendita, o come consulente o come mediatore di credito. Solo così si può garantire una maggiore trasparenza».

## RESPONSABILITÀ DEL MEDIATORE

Tra gli argomenti di notevole interesse, anche se non proprio innovativo, in materia d'intermediazione immobiliare c'è la responsabilità del mediatore. Una svista o un qualunque problema che incide sulla compravendita può comportare danni a volte irreparabili per alcuni agenti. Dal 1989, anno in cui è stato istituito il principio della professionalità del mediatore, ci sono una serie di requisiti richiesti per accedere alla professione: attitudine, competenza, perizia e superamento di un esame. La normativa 39, quella che stabilisce la figura del mediatore professionista, in realtà non disciplina il tema della responsabilità, bensì l'applicabilità del principio della diligenza (secondo comma dell'art. 1176 c.c.).

Visto il contesto sempre più complesso, e l'evoluzione delle norme giurisprudenziali ne sono un esempio, il grado di diligenza preteso per gli agenti immobiliari è abbastanza elevato. Verifiche da fare e comportamento da tenere, sono due aspetti fondamentali per raggiungere un elevato target di diligenza.

Per non essere eccessivamente prolissi, si possono riassumere così le fonti di responsabilità del mediatore. Primo: obblighi di corretta informazione sulle circostanze note al mediatore, che incidono sulla sicurezza dell'affare (ex art.1759 c.c.). Secondo: obbligo di agire secondo la diligenza professionale, e cioè, corretta identificazione dei soggetti e obbligo di corretta informazione su tutte le circostanze legate all'atto di provenienza (si presumono essere note al mediatore). Terzo: dare informazioni solo su circostanze che sono state opportunamente verificate. ■

afferma **Andrea Ciaramella**, Presidente Rics Italia, «può lavorare con soggetti di levatura maggiore, dando loro le giuste garanzie. Conoscere realtà differenti, le diverse modalità contrattuali ad esempio, permetterebbero a molti agenti di ampliare le loro possibilità di vendita e questo lo stanno iniziando a capire anche loro».

Proprio per questo motivo, in questi giorni, Rics Italia si sta muovendo ad agganciare contatti con le realtà immobiliari italiane. «C'è un interesse reciproco», conferma Ciaramella, «da parte di Rics ad entrare nel mercato italiano, da parte degli agenti di entrare in Rics».

**Andrea Ciaramella**  
RICS ITALIA  
PRESIDENTE

