

NORMA ITALIANA	Servizi Agenzie immobiliari Requisiti del servizio	UNI 10750
		LUGLIO 1998
	Services Estate agencies Service requirements	
DESCRITTORI	Servizio, agenzia, agente, agenzia immobiliare, requisito, figura professionale	
CLASSIFICAZIONE ICS	03.080.30; 03.100.20; 91.010.20	
SOMMARIO	La norma stabilisce i requisiti cui deve soddisfare il servizio offerto dalle agenzie immobiliari. Considera inoltre le figure professionali operanti nel settore.	
RELAZIONI NAZIONALI		
RELAZIONI INTERNAZIONALI		
ORGANO COMPETENTE	UNITER - Organismo di Normazione e Certificazione di Sistemi Qualità Aziendali Commercio, Turismo e Servizi	
RATIFICA	Presidente dell'UNI, delibera del 22 giugno 1998	
RICONFERMA		

PREMESSA

La presente norma è stata elaborata dall'UNITER (Organismo di Normazione e Certificazione di Sistemi Qualità Aziendali Commercio, Turismo e Servizi - piazza G. G. Belli 2, 00153 Roma), ente federato all'UNI, nell'ambito della propria Commissione "Servizi", ed è stata approvata per la sua presentazione alla Commissione Centrale Tecnica dell'UNI il 30 settembre 1997.

È stata quindi esaminata ed approvata dalla Commissione Centrale Tecnica, per la pubblicazione come norma raccomandata, il 26 marzo 1998.

Le norme UNI sono revisionate, quando necessario, con la pubblicazione di nuove edizioni o di aggiornamenti.

È importante pertanto che gli utenti delle stesse si accertino di essere in possesso dell'ultima edizione e degli eventuali aggiornamenti.

Le norme UNI sono elaborate cercando di tenere conto dei punti di vista di tutte le parti interessate e di conciliare ogni aspetto conflittuale, per rappresentare il reale stato dell'arte della materia ed il necessario grado di consenso.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione di questa norma, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento o per un suo adeguamento ad uno stato dell'arte in evoluzione è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione, per l'eventuale revisione della norma stessa.

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1
2	RIFERIMENTO NORMATIVO	1
3	TERMINI E DEFINIZIONI	1
4	REQUISITI DEL SERVIZIO	1
4.1	Informazioni al cliente.....	1
4.2	Figure professionali.....	2
4.3	Servizi offerti.....	2
4.4	Criteri per la valutazione patrimoniale.....	4
4.5	Formalizzazione del rapporto.....	5
4.6	Verifica del servizio e rilevazione della soddisfazione del cliente.....	5
4.7	Formazione.....	5
APPENDICE (normativa)	A INCARICO DI MEDIAZIONE	6
APPENDICE (normativa)	B PROPOSTA DI ACQUISTO/LOCAZIONE O AFFITTO	7

1 **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
La presente norma definisce i requisiti caratteristici dei servizi forniti da un'agenzia immobiliare.

2 **RIFERIMENTO NORMATIVO**
UNI EN ISO 8402 Gestione per la qualità ed assicurazione della qualità - Termini e definizioni

3 **TERMINI E DEFINIZIONI**
Ai fini della presente norma si applicano le definizioni della UNI EN ISO 8402 e le seguenti:

3.1 **agenzia immobiliare:** Organizzazione che offre il servizio di mediazione e consulenza tecnica in immobili ed aziende.

3.2 **cliente:** Chiunque (persona fisica o giuridica, ente pubblico o privato) richieda attività di mediazione e di consulenza tecnica in immobili ed aziende.

3.3 **attività di mediazione:** Attività intrapresa al fine di far incontrare le volontà di due o più parti per la conclusione di un affare e ogni altra attività complementare o necessaria per la conclusione dell'affare¹⁾.

3.4 **responsabile di agenzia:** Agente immobiliare, legale rappresentante o direttore con procura institoria, responsabile dei servizi erogati dall'agenzia immobiliare.

4 **REQUISITI DEL SERVIZIO**

4.1 **Informazioni al cliente**

Subito dopo la sottoscrizione dell'incarico di compravendita o locazione (vedere 4.3.2) e prima di fornire le informazioni, il responsabile dell'agenzia immobiliare deve richiedere al venditore una garanzia sulla legittimità del titolo di proprietà, sulla situazione ipotecaria e urbanistica e su ogni altro eventuale vincolo sull'immobile, garantendo in questo modo al cliente la regolarità della situazione dell'immobile stesso.

Le informazioni di tipo commerciale al cliente devono essere fornite direttamente (ad personam e telefonicamente) o indirettamente (tramite depliant, inserzioni, cartelli pubblicitari, mezzi informatici).

Nel caso di affissioni pubblicitarie devono essere rispettate le forme e le modalità previste dalle disposizioni legislative vigenti.

Le informazioni devono essere relative ai servizi forniti dall'agenzia o ad immobili.

Nel caso di informazioni telefoniche (primo approccio con un potenziale cliente) su immobili devono essere comunicati almeno i seguenti elementi:

- ubicazione;
- superficie (vedere 4.4.2);
- descrizione del numero dei vani;
- prezzo, ove non espressamente inibito dal cliente - venditore o locatore - (per esempio, nel caso di trattativa privata).

Questi stessi elementi devono essere deducibili da apposite schede informative compilate dal personale con funzioni di segreteria dietro indicazione del responsabile dell'agenzia immobiliare.

1) La definizione è mutuata dall'art. 3 comma 1 della Legge 39/89.

Nella scheda informativa, oltre all'indicazione degli aspetti sopra indicati, devono essere riportati almeno i seguenti elementi:

- tipologia dell'immobile;
- dati catastali;
- stato dell'immobile;
- situazione locativa;
- situazione ipotecaria;
- prezzo;
- eventuali note aggiuntive.

Le comunicazioni e/o informazioni (descrittive, fotografiche, ecc.) dell'agenzia immobiliare devono essere chiare, precise e veritiere.

4.2 Figure professionali

In ogni agenzia deve essere presente almeno un agente immobiliare. Ogni agente immobiliare deve essere regolarmente iscritto al ruolo degli agenti immobiliari, secondo quanto previsto dalla legislazione vigente in materia.

Deve, in ogni caso, essere individuato, tra gli agenti immobiliari operanti nell'agenzia, un responsabile (titolare, direttore o altro) nei confronti del cliente.

Nell'agenzia immobiliare, oltre al responsabile, possono essere presenti anche una serie di collaboratori con compiti:

- a) mansionistici, per esempio, segretarie, accompagnatori;
- b) professionistici, per esempio, altri agenti immobiliari, con una sfera di competenze autonoma, che forniscono i servizi al cliente, pur facendo sempre capo al responsabile di agenzia.

Il responsabile dell'agenzia immobiliare non può delegare ad altri l'attività vera e propria di mediazione, a meno che questi non siano, a loro volta, agenti immobiliari regolarmente iscritti all'albo.

4.3 Servizi offerti

I servizi erogati da un'agenzia immobiliare sono riportati qui di seguito.

4.3.1 Consulenza tecnico-immobiliare

La consulenza tecnica consiste essenzialmente in una valutazione (previo sopralluogo) del bene del committente (sia esso un immobile o un'azienda).

Tale valutazione può essere:

- patrimoniale, ovvero sul valore di mercato del bene;
- reddituale, ovvero sul valore del bene in rapporto ad un reddito locativo reale o presunto.

La valutazione deve tenere conto delle caratteristiche intrinseche ed estrinseche del bene stesso.

4.3.1.1 Nel caso si tratti di valutazione patrimoniale devono essere presi in considerazione i seguenti elementi:

- a) locale listino ufficiale della borsa immobiliare riportante i valori di mercato di riferimento, ove disponibile;
- b) esperienza e conoscenza del mercato da parte dell'agente immobiliare, integrabile con indagini di mercato volte alla valutazione delle contrattazioni avvenute in determinate zone e per tipologia di immobile/azienda ed alla definizione del più probabile valore di mercato,

nonché quelli previsti al 4.4.

- 4.3.1.2 Nel caso si tratti di valutazione reddituale devono essere presi in considerazione i seguenti elementi:
- a) locale listino ufficiale della borsa immobiliare riportante i valori di mercato di riferimento, ove disponibile;
 - b) valutazione patrimoniale in rapporto al reddito locativo reale o presunto; in quest'ultimo caso dovrà essere rilevato secondo quanto previsto alle lettere a) e b) del 4.3.1.1.
- La consulenza tecnica può prevedere anche una raccolta di dati e di informazioni presso la conservatoria dei registri immobiliari (al fine di accertare la proprietà dell'immobile ed eventuali iscrizioni e/o trascrizioni sull'immobile stesso).
- Deve, peraltro, prevedere la verifica della conformità catastale ed urbanistica del bene. Qualora il responsabile dell'agenzia rilevi una difformità tra lo stato attuale dell'immobile e quanto risultante dalla documentazione ad esso relativa, deve valutare il tipo di difformità. Il responsabile dell'agenzia (o un suo agente immobiliare delegato) è tenuto ad informare il cliente (probabile acquirente) qualora le condizioni catastali o di registrazione evidenzino una situazione sull'immobile tale da poter compromettere il buon esito del contratto di mediazione (per esempio, abusi edilizi non condonati e/o non condonabili, aspetti non chiari sulla proprietà dell'immobile).

4.3.2 **Attività di mediazione**

L'attività di mediazione (vedere 3.3) può riguardare due aspetti:

- a) la compravendita di un immobile o di un'azienda;
- b) la locazione di un immobile o di un'azienda.

Essa avviene attraverso la formalizzazione di:

- a) un incarico di mediazione, da parte del cliente (proprietario dell'immobile o chi ne abbia titolo) nei confronti dell'agenzia immobiliare, attraverso il quale all'agenzia viene affidato il compito di vendere/locare/affittare l'immobile o l'azienda (vedere appendice A);
- b) una proposta di acquisto/locazione/affitto ricevuta dall'agente immobiliare indirizzata al proprietario dell'immobile o dell'azienda (vedere appendice B).

La proposta ricevuta deve essere comunicata dall'agente immobiliare al proprietario tempestivamente e, comunque, entro e non oltre il termine massimo di 8 (otto) giorni dal ricevimento.

L'accettazione o il rifiuto della proposta devono essere comunicati in modo formale al proponente tempestivamente e, comunque, entro e non oltre i termini previsti nella proposta stessa.

4.3.3 **Assistenza nella fase di stesura del contratto**

L'agente immobiliare deve assistere le parti nelle fasi di formale stesura del contratto, sia che si tratti di contratto di locazione che di affitto di azienda o di compravendita.

In particolare, è fondamentale (ai sensi dell'art. 1764 del codice civile) in questa fase, che l'agente immobiliare operi in modo equo tra le parti, salvo il caso in cui non agisca in forza di un mandato a titolo oneroso. Questo aspetto dovrà essere esplicitato alla controparte sin dall'inizio del rapporto.

4.3.4 **Servizi accessori e complementari**

Nell'espletamento del proprio incarico e in funzione della definizione del contratto, qualora l'agente immobiliare (o un suo delegato) accerti la non completezza dei documenti necessari e la proprietà non disponga degli stessi, deve mettere a disposizione del cliente un servizio accessorio consistente nel reperimento dei documenti mancanti.

Prima della sottoscrizione dell'atto preliminare di compravendita, deve accertare la situazione ipo-catastale relativa all'immobile.

L'agente immobiliare ha diritto di richiedere al cliente il rimborso delle spese sostenute.

4.4

4.4 Criteri per la valutazione patrimoniale

4.4.1

I criteri per la valutazione patrimoniale degli immobili, sia destinati ad uso residenziale sia destinati ad uso commerciale, devono tenere conto di tutti i parametri che caratterizzano il bene, differenziati dall'applicazione di coefficienti incrementativi o decrementativi per la determinazione del più probabile valore di mercato (vedere 4.3.1.1 e 4.3.1.2).

L'agente immobiliare deve tenere conto dei seguenti principali parametri per la valutazione patrimoniale:

- a) ubicazione e caratteristiche di zona e sotto-zona in riferimento all'andamento delle quotazioni di mercato:
 - assetto urbanistico, servizi e collegamenti,
 - contesto ambientale ed economico-sociale,
 - condizioni generali di mercato;
- b) descrizione dell'unità o complesso immobiliare:
 - anno di costruzione,
 - tipologia della struttura e stato di conservazione e manutenzione,
 - livello estetico e qualità architettonica,
 - livello piano, esposizione, luminosità,
 - superficie utile, coperta, scoperta ed accessoria,
 - razionalità distributiva degli spazi interni,
 - servizi ed impianti tecnologici,
 - finiture,
 - pertinenze (balconi, terrazzi, cantina, soffitta, box, posto auto, giardino, ecc.),
 - servizi e proprietà condominiali,
 - titolo di proprietà,
 - documentazione catastale,
 - situazione ipotecaria,
 - destinazione d'uso e capacità di reddito,

ed ogni altro eventuale elemento qualitativo intrinseco ed estrinseco al bene utile per una valutazione dello stesso.

4.4.2

Per il computo della superficie commerciale, sia che si tratti di immobile destinato ad uso residenziale sia che si tratti di immobile destinato ad uso commerciale (direzionale, industriale e turistico), l'agente deve considerare:

- a) la somma delle superfici coperte calpestabili comprensive delle quote delle superfici occupate dai muri interni e perimetrali;
- b) le superfici ponderate ad uso esclusivo delle terrazze, balconi, patii e giardini;
- c) le quote percentuali delle superfici delle pertinenze (cantine, posti auto coperti e scoperti, soffitte, box, ecc.).

4.4.2.1

Il computo delle superfici coperte deve essere effettuato con i criteri seguenti:

- a) 100% delle superfici calpestabili;
- b) 100% delle superfici pareti divisorie interne (non portanti);
- c) 50% delle superfici pareti portanti interne e perimetrali.

Nel caso di immobili indipendenti e/o monofamiliari la percentuale di cui al punto c) deve essere considerata pari al 100%.

Il computo delle superfici di cui al punto c) non potrà, comunque, eccedere il 10% della somma di cui ai punti a) e b).

-
- 4.4.2.2 Per il computo delle superfici scoperte devono essere utilizzati i seguenti criteri di ponderazione:
- a) 25% dei balconi e terrazze scoperti;
 - b) 35% dei balconi e terrazze coperti²⁾;
 - c) 35% dei patii e porticati;
 - d) 60% delle verande;
 - e) 15% dei giardini di appartamento;
 - f) 10% dei giardini di ville e villini.

4.4.2.3 Le quote percentuali indicate possono variare in rapporto alla particolare ubicazione dell'immobile, alle superfici esterne, le quali possono essere o meno allo stesso livello, alle superfici complessive esterne, le quali comunque non eccedano il 30% di quella coperta, fatti salvi tutti quei fattori incrementativi o decrementativi che caratterizzano il loro particolare livello di qualità ambientale.

4.4.3 La relazione di stima deve essere redatta in forma scritta dall'agente immobiliare con i criteri di valutazione sintetica per metro quadro commerciale ovvero a corpo e deve illustrare i seguenti elementi:

- a) proprietà;
- b) ubicazione;
- c) identificazione e destinazione catastale;
- d) consistenza e destinazione dell'immobile;
- e) descrizione tecnico-commerciale sia dell'unità immobiliare che del contesto in cui è situato;
- f) verifica della regolarità urbanistica secondo la legislazione vigente³⁾;
- g) valutazione.

Se il servizio richiesto all'agenzia immobiliare consiste nella stima di un immobile, la relazione di stima in forma scritta deve essere fornita dall'agente al cliente.

Se la stima dell'immobile è finalizzata alla vendita dello stesso, la relazione di stima può essere comunicata dall'agente al cliente anche verbalmente.

4.5 **Formalizzazione del rapporto**

L'agente immobiliare procede con l'acquisizione dal venditore/locatore dell'incarico di mediazione e dovrà attenersi a quanto disposto dal precedente 4.1.

Successivamente dovrà sottoporre al venditore/locatore la proposta ricevuta secondo le modalità indicate nel precedente 4.3.2 b).

Una volta accettata dal venditore/locatore la proposta sottoposta, l'agente immobiliare assiste le parti nella stesura e sottoscrizione rispettivamente del contratto preliminare di compravendita o del contratto di locazione (vedere 4.3.3 e 4.3.4).

4.6 **Verifica del servizio e rilevazione della soddisfazione del cliente**

Il responsabile dell'agenzia deve attuare delle procedure di rilevazione della soddisfazione del cliente che verifichino la rispondenza di quanto atteso con quanto offerto ed erogato e permettano di migliorare, se necessario, il servizio sulla base dei giudizi e delle impressioni dei clienti.

Tale rilevazione può essere effettuata attraverso l'uso di un questionario da far compilare al cliente al termine del servizio.

Il questionario deve tenere conto sia di aspetti connessi con il complesso dei servizi offerti al cliente sia di aspetti non quantificabili come, per esempio, la cortesia e l'esattezza delle informazioni richieste e/o ricevute.

4.7 **Formazione**

La formazione, sia per il titolare ed il responsabile sia per i collaboratori, deve comprendere sia un addestramento iniziale che un aggiornamento e formazione continui.

2) Per "coperto" si intende "chiuso su tre lati".

3) Al momento della pubblicazione della presente norma è in vigore la Legge 47/85 e successive modifiche.

Nell'incarico di mediazione devono sempre essere presenti almeno i seguenti elementi:

- dati anagrafici del proprietario incaricante o di chi lo rappresenti avendone titolo, estremi di un suo documento di riconoscimento e codice fiscale del proprietario (nel caso di persone giuridiche, la ragione sociale ed ogni altro dato rilevabile da una visura camerale);
- elementi di identificazione e descrizione dell'immobile (proprietà, ubicazione, elementi descrittivi, disponibilità, gravami ipotecari eventuali, conformità urbanistica, ecc.);
- dati catastali sull'immobile (possibilmente accompagnati da documentazione di proprietà/provenienza);
- prezzo di vendita/locazione o affitto;
- modalità di pagamento richieste dal proprietario;
- durata dell'incarico di mediazione e condizioni di eventuale rinnovo;
- dichiarazione del proprietario sulla disponibilità dell'immobile (ovvero se l'immobile è libero, occupato o libero dal, ecc.);
- definizione delle condizioni economiche tra l'agenzia ed il proprietario dell'immobile;
- eventuali clausole aggiuntive;
- eventuali penali;
- obblighi per il cliente-venditore.

APPENDICE B PROPOSTA DI ACQUISTO/LOCAZIONE O AFFITTO
(normativa)

In una proposta di acquisto/locazione o affitto devono sempre essere presenti tutti gli elementi essenziali del contratto ed in particolare:

- dati anagrafici del proponente ed estremi di un suo documento di riconoscimento (nel caso di persone giuridiche, la ragione sociale ed ogni altro dato rilevabile da una visura camerale);
- elementi di identificazione e descrizione dell'immobile (proprietà, ubicazione, elementi descrittivi, disponibilità, gravami ipotecari eventuali, conformità urbanistica, ecc.);
- condizioni per l'impegno di acquisto;
- prezzo offerto;
- modalità di pagamento;
- eventuali penali.

La proposta di acquisto/locazione o affitto deve essere redatta in forma scritta.

PUNTI DI INFORMAZIONE E DIFFUSIONE UNI

Milano (sede)	Via Battistotti Sassi, 11B - 20133 Milano - Tel. (02) 70024200 - Fax (02) 70105992 Internet: www.unicei.it - Email: diffusione@uni.unicei.it
Roma	Via delle Colonnelle, 18 - 00186 Roma - Tel. (06) 69923074 - Fax (06) 6991604 Email: uni.roma@uni1.inet.it
Bari	c/o Tecnopolis CSATA Novus Ortus Strada Provinciale Casamassima - 70010 Valenzano (BA) - Tel. (080) 8770301 - Fax (080) 8770553
Bologna	c/o CERMET Via A. Moro, 22 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO) - Tel. (051) 6250260 - Fax (051) 6257650
Brescia	c/o AQM Via Lithos, 53 - 25086 Rezzato (BS) - Tel. (030) 2590656 - Fax (030) 2590659
Cagliari	c/o Centro Servizi Promozionali per le Imprese Viale Diaz, 221 - 09126 Cagliari - Tel. (070) 349961 - Fax (070) 34996306
Catania	c/o C.F.T. SICILIA Piazza Buonarroti, 22 - 95126 Catania - Tel. (095) 445977 - Fax (095) 446707
Firenze	c/o Associazione Industriali Provincia di Firenze Via Valfonda, 9 - 50123 Firenze - Tel. (055) 2707268 - Fax (055) 2707204
La Spezia	c/o La Spezia Euroinformazione, Promozione e Sviluppo Piazza Europa, 16 - 19124 La Spezia - Tel. (0187) 728225 - Fax (0187) 777961
Napoli	c/o Consorzio Napoli Ricerche Corso Meridionale, 58 - 80143 Napoli - Tel. (081) 5537106 - Fax (081) 5537112
Pescara	c/o Azienda Speciale Innovazione Promozione ASIP Via Conte di Ruvo, 2 - 65127 Pescara - Tel. (085) 61207 - Fax (085) 61487
Torino	c/o Centro Estero Camere Commercio Piemontesi Via Ventimiglia, 165 - 10127 Torino - Tel. (011) 6700511 - Fax (011) 6965456
Treviso	c/o Treviso Tecnologia Via Roma, 4/D - 31020 Lancenigo di Villorba (TV) - Tel. (0422) 608858 - Fax (0422) 608866
Udine	c/o CATAS Via Antica, 14 - 33048 S. Giovanni al Natisone (UD) - Tel. (0432) 747211 - Fax (0432) 747250
Vicenza	c/o Associazione Industriali Provincia di Vicenza Corso Palladio, 15 - 36100 Vicenza - Tel. (0444) 232794 - Fax (0444) 545573