

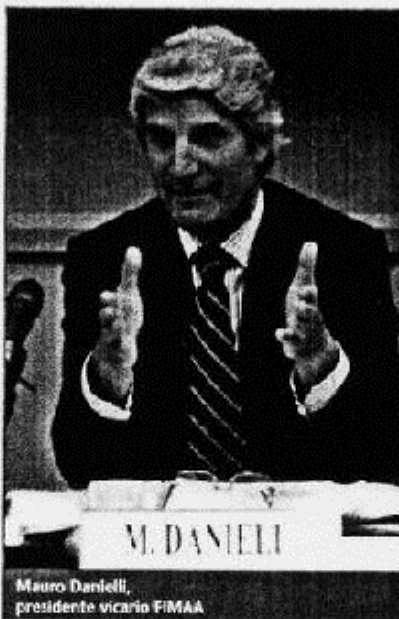
Agenti immobiliari: lo scenario

UN SALTO OLTRE I PREGIUDIZI

Altroconsumo lamenta commissioni troppo esose per chi compra, poca assistenza e competenza. Così per le strutture più avanzate si apre lo spazio della consulenza.

di Luca Damiani

Il consulente immobiliare? Una figura che da noi ancora non esiste, ma che in futuro potrebbe trovare il suo spazio. A condizione che tutti gli attori del mercato immobiliare ammettano le lacune dei propri servizi e rivedano le tariffe applicate nelle operazioni di compravendita. Pare infatti che l'Italia sia uno dei pochi paesi in cui gli agenti applicano provvigioni sia a carico del venditore sia a carico del compratore. E che provvigioni! Secondo una recente inchiesta condotta da Altroconsumo in 250 agenzie immobiliari di 9 grandi città (Bari, Bologna, Brescia, Genova, Milano, Napoli, Roma, Torino e Verona), la commissione d'agenzia applicata è pari al 3% sul prezzo dell'immobile, che in realtà raddoppia poiché richiesta a entrambe le parti coinvolte nell'operazione. E il tutto a fronte di servizi carenti che penalizzano senza alcun dubbio la parte più debole, ovvero l'acquirente. «Abbiamo realizzato questa inchiesta poiché ci premeva di mettere in evidenza come in Italia il consumatore abbia poca libertà di azione quando deve acquistare la casa» afferma **Antonietta Agustinelli**, componente dell'ufficio studi economico-giuridici di Altroconsumo. «La figura degli agenti è imposta ai consumatori nel momento in cui i venditori danno mandato alle agenzie per la vendita degli immobili e ciò costituisce un elemento di saturazione del



Mauro Danielli,
presidente vicario FIMAA

Cosa pensa dell'indagine di Altroconsumo?

Le prime considerazioni - risponde **Mauro Danielli**, presidente vicario di FIMAA, tra le più importanti federazioni di agenti immobiliari - sono di natura relazionale. Mi chiedo se è giusto dialogare con chi non vuole dialogare. Altroconsumo è l'unica associazione che ha assunto un atteggiamento demagogico e radicale, che manca al dialogo con il sistema di rappresentanza e che non partecipa al tavolo comune creato dalle associazioni di categoria con le associazioni dei consumatori che in questi anni ha raggiunto risultati importanti. Basti pensare al codice di autodisciplina, al vademecum dei consumatori in cui sono raccolti tutti i diritti e doveri della categoria. Noi abbiamo costruito un percorso vincente. Ma queste indagini si basano su dei pregiudiziali che non accettiamo.

Però emergono delle criticità...

La figura dell'agente immobiliare in questi anni si è emancipata. Oggi l'agente può agire sia attraverso la mediazione oppure può ricevere un mandato a titolo oneroso su incarico. La prima modalità è quella più diffusa. In questo caso l'agente svolge un servizio per entrambe le parti restando

ficare aliquote professionali coerenti», continua Vacchini. A questo punto occorre chiedersi quali siano le condizioni affinché un agente immobiliare possa essere considerato un vero e proprio consulente. «Deve innanzitutto disporre di un'ampia gamma di abitazioni da proporre e deve essere in grado di informare i propri clienti (sia venditori che compratori) sul reale stato dell'immobile e sul vero valore commerciale. Inoltre deve essere in grado di fornire una maggiore trasparenza sulle componenti del prezzo che gli acquirenti dovranno pagare effettivamente. Troppo spesso chi acquista un

Parola di esperto

equidistante. In alcuni casi, soprattutto nella cartieristica, accade invece che l'operatore agisca per mandato: in questo caso dovrà comunicare all'acquirente che agisce per interesse del venditore. Noi siamo consapevoli delle criticità del sistema, siamo i primi a evidenziarle: però credo che debba far riflettere il fatto che le maggiori criticità siano espresse dal soggetto più debole, ossia l'acquirente, colui che nella transazione si sente meno libero nella scelta del professionista. Quando acquisto un'abitazione scelgo l'abitazione, ma non il professionista che la intermedia.

E questa mancanza di scelta crea giudizi a priori. Mi aspetto che questo professionista mi dia qualcosa di più. Questo è uno degli aspetti che crea maggiore insoddisfazione, ci si aspetterebbe una migliore qualità del servizio, una maggiore attenzione. Ma qualsiasi agente immobiliare sa che l'attenzione al cliente è premiante.

Si parla di cartello sui costi delle agenzie immobiliari, cosa ne pensa?

Cartelli non ce ne sono. Quando l'Antitrust nel 1993 si espresse con una condanna delle associazioni, tra le quali anche FIMAA, si basò su una storicità dell'associazione che era portata a dare indicazioni ai propri associati sulle tariffe massime. Ossia indicavamo un indirizzo oltre il quale non dover andare. Non si trattava di tariffe minime.

Dal 1993 però non diamo più nessuna indicazione ai nostri associati, lasciamo la tariffa libera e quindi non possiamo neppure rispondere ai quesiti dei consumatori che telefonano alla nostra associazione per sapere quali sono le tariffe medie e qual è il margine di negoziazione. Mediamente sappiamo che le tariffe applicate sono dell'ordine del 2-4%. Ma queste indagini non servono a migliorare. Dire "non afficcarti all'agente immobiliare" non serve a molto. Anche perché la categoria nei prossimi anni dovrà affrontare molte difficoltà.

immobile, sottostimando tutti i costi accessori (costi notarili, imposte, ripristino dell'alloggio, costi del mutuo, trasloco, ecc...) si trova in difficoltà nel far fronte alle prime rate del mutuo contratto.

Occorre quindi una presa di coscienza da parte di tutto il settore. C'è spazio per una crescita in termini professionali della figura dell'agente immobiliare. Coloro che intraprenderanno questa via magari potranno forse perdere qualche contratto inizialmente, ma nel lungo saranno premiati dal passaparola dei clienti sicuramente soddisfatti», conclude Vacchini. □

mercato. Ne deriva che il cliente si trova costretto a pagare una provvigione fissa pari al 3%. Di fronte a questa provvigione, però, il cliente non riceve un adeguato servizio di assistenza. Egli invece dovrebbe pretendere di pagare una provvigione che sia proporzionale al servizio ricevuto, e non invece al valore dell'immobile. Dal sondaggio di Altroconsumo infatti emerge che lo scontento dei consumatori deriva non tanto dal livello della provvigione, quanto piuttosto dalla mancata assistenza e dalla scarsa competenza degli agenti immobiliari. Il 90% degli intervistati ha dichiarato di avere avuto problemi nel rivolgersi agli agenti immobiliari. Nel 29% dei casi, questi problemi hanno riguardato la presenza di irregolarità negli impianti degli immobili, mentre nel 24% la documentazione catastale non risultava aggiornata. Il 17% ha invece affermato di avere scoperto che l'immobile era gravato da ipoteca.

«Mi sembra che nel settore dell'intermediazione immobiliare manchi ancora una cultura veramente consulenziale. Oggi l'attività svolta dagli agenti immobiliari è, generalmente, solo mera attività di mediazione (ben sapendo che le generalizzazioni possono penalizzare alcuni operatori che, grazie alla loro maggiore sensibilità, si sono evoluti autonomamente); l'apporto del professionista si limita a mettere in contatto domanda e offerta, senza ulteriore valore aggiunto», afferma **Egidio Vacchini**, amministratore delegato di **Progetica**. «Nel mio pensiero un agente immobiliare, considerata la vestibilità e la complessità dei regolamenti e degli aspetti autorizzativi che gravano sugli immobili, dovrebbe essere il garante e il responsabile della perfetta regolarità, della coerenza con la destinazione d'uso, dell'immobile da acquistare. Così come dovrebbe essere in grado di fornire informazioni corrette sullo stato d'uso e sui costi di ripristino e/o ristrutturazione. A mio avviso, solo evolvendo questa figura professionale a rango di intermediario-consulente-garante della regolarità dell'operazione si potranno giusti-