

---

## INDICE

<b>0</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>COMPITI ED ATTIVITÀ SPECIFICHE DELLA FIGURA PROFESSIONALE</b>	<b>7</b>
4.1	Compiti nella compravendita immobiliare.....	7
	prospetto 1 Estratto UNI EN 15733 .....	7
	prospetto 2 Elencazione delle attività per ogni compito specifico .....	11
4.2	Compiti nella locazione immobiliare .....	12
	prospetto 3 Elencazione delle attività per ogni compito specifico .....	14
4.3	Compiti nella cessione d'azienda.....	15
	prospetto 4 Elencazione delle attività per ogni compito specifico .....	18
4.4	Compiti nell'affitto d'azienda .....	19
	prospetto 5 Elencazione delle attività per ogni compito specifico .....	21
<b>5</b>	<b>CONOSCENZE, ABILITÀ, AUTONOMIA E RESPONSABILITÀ ASSOCIATE ALL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE DELL'AGENTE IMMOBILIARE</b>	<b>22</b>
5.1	Conoscenze .....	22
	prospetto 6 Quadro di riferimento delle conoscenze necessarie .....	22
5.2	Abilità.....	22
5.3	Prospetto riassuntivo .....	23
	prospetto 7 Prospetto riassuntivo .....	23
<b>APPENDICE (normativa)</b>	<b>A ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ</b>	<b>24</b>
A.1	Generalità .....	24
A.2	Elementi per l'accesso al processo di valutazione della conformità (esame di certificazione) .....	24
	prospetto A.2.1 Elementi per l'accesso al processo di valutazione della conformità (esame di certificazione) .....	24
A.3	Metodi di valutazione applicabili .....	24
A.4	Elementi per il mantenimento .....	25
	prospetto A.4.1 Elementi per il mantenimento .....	25
A.5	Elementi per il rinnovo .....	25
	prospetto A.5.1 Elementi per il rinnovo.....	25

---

<b>APPENDICE</b> (informativa)	<b>B ASPETTI ETICI E DEONTOLOGICI APPLICABILI</b>	26
B.1	Generalità .....	26
B.2	L'infrastruttura della cultura dell'integrità .....	26
figura B.1	Schema generale dell'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale .....	27
B.3	La Carta di Integrità professionale .....	27
B.4	La Carta Etica professionale .....	27
B.5	La Carta Deontologica professionale .....	28
prospetto B.1	Quadro generale di riferimento per lo sviluppo di una Carta Deontologica professionale .....	29
<b>APPENDICE</b> (normativa)	<b>C LINEE GUIDA PER LA FORMAZIONE CONTINUA</b>	30
C.1	Attività di aggiornamento professionale continuo .....	30
C.2	Credito formativo .....	30
C.3	Criteri per l'attribuzione ed il riconoscimento dei crediti formativi .....	31
C.4	Validazione attività svolta all'estero .....	31
<b>APPENDICE</b> (normativa)	<b>D CRITERI PER IL COMPUTO DELLA SUPERFICIE COMMERCIALE</b>	32
<b>APPENDICE</b> (informativa)	<b>E DOCUMENTAZIONE ESEMPLIFICATIVA</b>	36
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	41

**0.1****Il contesto**

Le regole generali, individuate da UNI, relative al metodo e alla struttura di tutte le norme relative alle attività professionali possono essere così sintetizzate:

- assicurare, nella fase pre-normativa, un costante monitoraggio del contesto legislativo pertinente, nazionale e internazionale, la verifica della presenza di regolamenti o riserve specifiche per la professione in oggetto, procedendo a una revisione periodica delle norme elaborate;
- assicurare la coerenza con il Quadro Europeo delle Qualifiche (European Qualification Framework -EQF [1]) e con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNZ, [2]), con particolare attenzione alla terminologia, alle modalità di espressione dei descrittori (ossia conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità) e all'applicazione del principio secondo il quale sono determinanti i "risultati dell'apprendimento" e non il percorso effettuato, per favorire la portabilità delle competenze fra ambiti formali, informali e non formali;
- assicurare, per quanto possibile, il coinvolgimento di tutte le parti interessate, ai vari livelli pertinenti (per esempio, Regioni e Ministeri, organizzazioni rappresentative delle imprese, organizzazioni rappresentative dei Sindacati dei lavoratori, organizzazioni dei consumatori, Ordini e Albi professionali, associazioni professionali, organismi di valutazione della conformità, organizzazioni non governative, Università ed Enti di ricerca, associazioni culturali, ecc.);
- fornire specifiche indicazioni per i processi di valutazione della conformità pertinenti.

**0.2****Introduzione alla norma e al relativo approccio metodologico**

Alla luce di quanto sopra delineato, nello sviluppo della presente norma - così come di tutte le altre norme afferenti all'ambito delle attività professionali - sono stati in primo luogo osservati i principi e le indicazioni di cui allo EQF.

Dal punto di vista metodologico, si è stabilito in particolare che:

- i termini e le definizioni (punto 3) di base adottate sono, in massima parte, ripresi dallo EQF e dal QNZ e dalla terminologia pertinente in vigore in ambito comunitario;
- ai fini della declinazione dei requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità della specifica figura professionale è necessario partire da una preliminare identificazione dei compiti e delle attività specifiche della figura professionale (punto 4);
- i requisiti della specifica figura professionale sono definiti in termini di conoscenza, abilità e autonomia e responsabilità (punto 5) e sono state inoltre identificate, per quanto applicabile, le capacità personali attese. È fornita inoltre una indicazione del/i livello/i di autonomia e responsabilità associabile/i alla specifica attività professionale adottando a riferimento la classificazione del QNZ Allegato II, "Descrittori che definiscono i livelli del Quadro europeo delle qualifiche");
- in Appendice A (normativa) sono definiti gli elementi utili circa le modalità di valutazione delle conformità applicabili. Tali elementi sono stati sviluppati tenendo in debita considerazione quanto già consolidato nell'articolato ambito della normazione tecnica volontaria, anche con riferimento al corpus normativo riguardante la valutazione della conformità (ossia, serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000);
- in Appendice B (informativa) sono contenute delle indicazioni relative agli aspetti etici e deontologici applicabili, compreso un inquadramento generale per la realizzazione di una infrastruttura della cultura dell'integrità professionale, di particolare rilevanza ai fini della tutela dei consumatori/utenti, compreso ogni stakeholder pertinente;
- in Appendice C (normativa) linee guida per la formazione;
- in Appendice D (normativa) linee guida per il computo della superficie commerciale o convenzionale vendibile;

- 
- in Bibliografia sono elencati i riferimenti legislativi applicabili ai livelli nazionale ed europeo, così come altri documenti utili alla corretta comprensione e applicazione del presente documento.

Sono state inoltre seguite, per quanto ritenuto pertinente, le linee guida specificate nella Guida CEN 14:2010.

## 0.3

### Introduzione alla figura professionale

In un quadro economico-normativo significativamente evolutosi in epoca recente, nell'ambito del quale il cliente-consumatore richiede servizi professionali di livello sempre più elevato, che siano realmente comparabili con le analoghe prestazioni professionali fruibili a livello europeo oggetto della norma UNI EN 15733:2011, si rende maggiormente necessario adottare, dopo aver redatto la UNI/PdR 40:2018, una norma che definisca i requisiti soggettivi dell'agente immobiliare e le caratteristiche qualitative delle prestazioni professionali rese dal medesimo in termini di conoscenza, abilità, responsabilità ed autonomia.

Le conoscenze funzionali all'esercizio della professione dell'agente immobiliare, ossia del mediatore, si sono evolute sensibilmente nel tempo. Il dispositivo dell'art. 1754 del Codice Civile recita: «È mediatore colui che mette in relazione due o più parti per la conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza».

Parallelamente è accresciuto il potenziale valore aggiunto dei servizi resi ed il valore sociale della professione che identifica il mediatore (o agente) immobiliare.

L'art. 1759, comma 1, C.C. ha stabilito che il mediatore deve comunicare alle parti le circostanze a lui note, relative alla valutazione e alla sicurezza dell'affare, che possono influire sulla conclusione di esso. L'obbligo di informazione contenuto nella citata disposizione è stato ridefinito nel tempo, mediante la legge n. 39 del 3 febbraio 1989, e successive modifiche ed integrazioni nonché la legge 57/2001 che integra la succitata regolamentazione, hanno comportato l'elaborazione di un corpus normativo con specifica dottrina e giurisprudenza.

L'art. 1176, comma 2, C.C. ha aggiunto all'originario obbligo di imparzialità, tipico della figura del mediatore così come costituita dal codice civile, anche quello della diligenza qualificata, nell'adempimento delle obbligazioni inerenti all'esercizio di un'attività professionale (Corte di Cassazione, sez. II, 6 novembre 2012, n. 19075).

Dal 2001 in poi sono stati inseriti una serie di obblighi in relazione alla professione di agente immobiliare in considerazione dell'importanza e del valore strategico della relativa attività volano di un settore, quello immobiliare, che da sempre assume un ruolo fondamentale per il benessere e la stabilità della comunità.

Inoltre, l'acquisto della proprietà immobiliare, che sovente comporta l'assunzione di obbligazioni relative al pagamento del prezzo mediante il ricorso ai mutui ipotecari, leasing immobiliare ed altri strumenti, origina una serie di scelte che incidono sull'intera filiera economico-professionale di riferimento. Da ciò ne consegue che il servizio sia orientato alla massima tutela dei portatori di interesse e alla garanzia della sicurezza e trasparenza della transazione ed alla qualità dei servizi propedeutici alla transazione ed ai servizi consequenziali post-vendita.

Aggiuntivamente, le dinamiche del mercato, che sono in continuo mutamento anche per effetto della rapida evoluzione tecnologica, incidono sui comportamenti di chi si approccia alla ricerca di un immobile da locare o acquistare. Da quanto sopra, ne deriva la necessità di identificare una procedura che contempli una serie organica di servizi di qualità a tutela del cliente e del consumatore nonché componenti identificative delle prerogative dell'agente immobiliare.

Identificazione e ripetibilità delle prestazioni, mantenimento dei livelli qualitativi, soddisfazione integrale delle aspettative del cliente e qualificazione diffusa costituiscono una garanzia di qualità funzionale alla soddisfazione dei contraenti ed un presupposto indispensabile per favorire una collaborazione fluida e produttiva tra colleghi. La collaborazione potrà essere promossa anche mediante la partecipazione a network di agenzie, ovvero mediante organismi istituzionali preposti allo sviluppo dei mercati quali sono le Borse Immobiliari istituite dalle Camera di Commercio.

---

Adottare una modalità professionale e tracciare dei confini netti che aiutino a riconoscerla significa agire con chiarezza, trasparenza, linearità oltre a favorire la legalità contribuendo a valorizzare la professionalità dell'agente immobiliare con ricaduta positiva per il cittadino e le imprese.

Identificare un'aspettativa strutturata, che talora non è riconoscibile in maniera univoca, permetterà di gestire in modo organico tutte quelle attività professionali che consentiranno agli agenti immobiliari di rendere riconoscibile il valore aggiunto offerto dalla funzione assolta.

Con l'applicazione del modello professionale di riferimento si intende raggiungere la finalità che tutti gli agenti immobiliari lo adottino dando vita ad un "metodo comune di lavoro" che, in linea con gli standard europei, possa garantire la massima efficienza nella collaborazione tra colleghi valorizzando al massimo la rete degli agenti immobiliari operativa a livello italiano e in Europa, con conseguenti benefici trasversali per i clienti e per gli stessi agenti immobiliari. Una modalità di lavoro che potrebbe portare vantaggi per l'intera filiera interessata.

La norma al riguardo prevede obblighi e impegni specifici per l'agente immobiliare, attività identificabili univocamente, utilizzo di informazioni e dati certi, un sistema di controlli orientati a evitare qualunque tipo di rischio nell'ambito della compravendita e/o locazione di immobili. Una modalità professionale che favorisca la riduzione del contenzioso e incentivi la circolazione di immobili, oltre a garantire un equilibrio nella cura dei diversi interessi e capacità di assicurare alle trattative un esito soddisfacente, sono conoscenze ed abilità che richiedono un riconoscimento forte e qualificante.

La norma, tra l'altro, consentirà di allineare a un livello elevato la professione dell'agente immobiliare, tenuto conto delle normative e delle migliori pratiche in uso a livello Europeo e dell'orientamento della giurisprudenza con l'accresciuta aspettativa del cliente e degli operatori del mercato finalizzata a fornire al cliente stesso tutti quei servizi orientati a dargli la massima serenità e tranquillità.

---

## 1

## SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente norma definisce i requisiti professionali relativi all'agente immobiliare, individuandone attività e compiti e le relative conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità, definite sulla base dei criteri dell'EQF e necessarie per l'erogazione dei servizi definiti dalla UNI EN 15733 - Requisiti per l'erogazione dei servizi da parte degli agenti immobiliari.

Il documento fornisce, inoltre, le linee guida per la formazione continua dell'agente immobiliare e gli indirizzi operativi per la valutazione di conformità.

Tali requisiti sono specificati, a partire dai compiti e attività specifiche e dall'identificazione dei relativi contenuti, in termini di conoscenza e abilità, anche al fine di identificarne chiaramente il livello di autonomia e responsabilità in coerenza con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ). Tali requisiti sono inoltre espressi in maniera tale da agevolare e contribuire a rendere omogenei e trasparenti, per quanto possibile, i relativi processi di valutazione della conformità.

La presente norma attiene alle attività di competenza di una professione regolamentata e riservata.

**Nota** La certificazione delle persone in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024 è un processo di valutazione di conformità di terza parte. Tale certificazione viene condotta sotto accreditamento per specifica norma come riportato anche nel Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 (D.lgs. 13/2013, [4]).