

## Agente immobiliare - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza degli agenti immobiliari per l'erogazione dei servizi definiti dalla UNI EN 15733, linee guida per la formazione e indirizzi operativi per la valutazione di conformità

*Real estate agent - Knowledge, skill and competence requirements for the provision of services of real estate agents as defined by UNI EN 15733, operational guidelines for lifelong learning and for conformity assessment*

La prassi di riferimento definisce i requisiti professionali relativi all'agente immobiliare, individuandone attività e compiti e le relative conoscenze, abilità e competenze, definite sulla base dei criteri dell'EQF e necessarie per l'erogazione dei servizi definiti dalla UNI EN 15733 "Servizi erogati da agenti immobiliari - 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 relativa ai requisiti di conoscenza, abilità e competenza.

Publicata il 21 maggio 2018

ICS 03.120.20, 03.080.30



© UNI  
Via Sannio 2 – 20137 Milano  
Telefono 02 700241  
[www.uni.com](http://www.uni.com) – [uni@uni.com](mailto:uni@uni.com)

Tutti i diritti sono riservati.

I contenuti possono essere riprodotti o diffusi (anche integralmente) a condizione che ne venga data comunicazione all'editore e sia citata la fonte.

Documento distribuito gratuitamente da UNI.

## PREMESSA

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 40:2018 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno del seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

***FIAIP Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali***  
*Piazzale Flaminio, 9*  
*00196 Roma*

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Requisiti dell'agente immobiliare”, condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

*Francesco La Commare - Project Leader (FIAIP)*  
*Gian Battista Baccarini - (FIAIP)*  
*Giampiero Bambagioni - Commissione UNI “Commercio”*  
*Mario Condo' de Satriano - (FIAIP)*  
*Franco Fontana - (Intertek Italia SpA)*  
*Paolo Righi - (FIAIP)*  
*Fabrizio Segalerba - (FIAIP)*  
*Isabella Tafuro - (FIAIP)*

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il 18 maggio 2018.

Le prassi di riferimento, adottate esclusivamente in ambito nazionale, rientrano fra i “prodotti della normazione europea”, come previsti dal Regolamento UE n.1025/2012, e sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione.

## SOMMARIO

INTRODUZIONE .....	3
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	5
2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	5
3 TERMINI E DEFINIZIONI .....	6
4 PRINCIPIO.....	8
5 ATTIVITÀ E COMPITI .....	8
6 CONOSCENZE, ABILITÀ E COMPETENZE.....	13
6.1 CONOSCENZE .....	13
6.2 ABILITÀ.....	14
6.3 COMPETENZE.....	15
7 ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE E CONVALIDA DEI RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO (CERTIFICAZIONE) .....	16
7.1 PROVA DI VALUTAZIONE.....	16
7.2 REQUISITI DI ACCESSO ALLA PROVA DI VALUTAZIONE .....	16
7.3 MODALITÀ OPERATIVA DI SVOLGIMENTO DELLA PROVA DI VALUTAZIONE .....	17
7.4 CRITERIO DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE .....	17
7.5 CRITERI PER IL MANTENIMENTO E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE.....	18
7.6 ORGANIZZAZIONE CHE EFFETTUA LA VALUTAZIONE .....	18
APPENDICE A – ASPETTI ETICO-DEONTOLOGICI.....	19
APPENDICE B – LINEE GUIDA PER LA FORMAZIONE CONTINUA .....	23
APPENDICE C – DOCUMENTAZIONE NECESSARIA ALLA TRANSAZIONE .....	30
APPENDICE D – PROSPETTO DEI DESCRITTORI LIVELLO EQF .....	34
APPENDICE E – RIFERIMENTI LEGISLATIVI.....	35
BIBLIOGRAFIA.....	36

## INTRODUZIONE

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, si rende necessario elaborare una prassi di riferimento che definisca i requisiti soggettivi dell'agente immobiliare e le caratteristiche qualitative delle prestazioni professionali rese dal medesimo in termini di conoscenza, abilità e competenza.

Le competenze e 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 cambiato il valore aggiunto dei servizi resi e 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 del nucleo centrale della nostra società: la famiglia.

Inoltre, l'acquisto della proprietà immobiliare, sovente comporta l'assunzione di obbligazioni relative al pagamento del prezzo mediante il ricorso ai mutui ipotecari, 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 del cliente-consumatore e alla massima garanzia di tranquillità-sicurezza-trasparenza della transazione ed alla qualità dei servizi propedeutici alla transazione.

Aggiuntivamente, le dinamiche del mercato che 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 contempri una serie organica di servizi di qualità ed a tutela del cliente-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 per la

soddisfazione dei contraenti ed un presupposto indispensabile per favorire una collaborazione fluida e produttiva tra colleghi.

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.

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 assoluta.

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 serenità 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-consumatori e per gli stessi agenti immobiliari. Una modalità di lavoro che potrebbe portare vantaggi per l'intera filiera interessata.

La prassi di riferimento 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 favorisce la riduzione del contenzioso e incentiva la circolazione di immobili, oltre a garantire un equilibrio nella cura dei diversi interessi e capacità di assicurare alle trattative un esito soddisfacente, sono competenze che meritano un riconoscimento forte e qualificante.

La prassi di riferimento, 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 di Unione Europea e dell'orientamento della giurisprudenza e, soprattutto, con l'accresciuta aspettativa del cliente-consumatore e degli operatori del mercato finalizzato a fornire al cliente tutti quei servizi orientati a dargli serenità e tranquillità.

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente prassi di riferimento definisce i requisiti professionali relativi all'agente immobiliare, individuandone attività e compiti e le relative conoscenze, abilità e competenze, definite sulla base dei criteri dell'EQF e necessarie per l'erogazione dei servizi definiti dalla UNI EN 15733 "Servizi erogati da agenti immobiliari - 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 ai requisiti di conoscenza, abilità e competenza.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

La presente prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno

Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF)

Codice Civile Libro Quarto - Delle obbligazioni Titolo III - Dei singoli contratti (artt. 1470-1986) - Capo XI - Della mediazione

Legge 3 febbraio 1989, n. 39 - Modifiche ed integrazioni alla legge 21 marzo 1958, n. 253, concernente la disciplina della professione di mediatore e s.m.i.

Decreto 8 gennaio 2018 - Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13

UNI 11558 Valutatore immobiliare - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza

UNI 11612 Stima del valore di mercato degli immobili

UNI 10801 Attività professionali non regolamentate - Amministratore di condominio - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza

UNI EN 15733 Servizi erogati da agenti immobiliari - Requisiti per l'erogazione dei servizi da parte degli agenti immobiliari

UNI CEI EN ISO/IEC 17024 Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone

UNI/PdR 19:2016 Raccomandazioni per la valutazione di conformità di parte terza accreditata ai requisiti definiti nella norma UNI 11558 'Valutatore immobiliare - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza'

### **3 TERMINI E DEFINIZIONI**

Ai fini del presente documento valgono i termini e le definizioni seguenti.

NOTA I termini e le definizioni di base adottate (ossia, abilità, conoscenza competenza, apprendimento formale, apprendimento non-formale, apprendimento informale, apprendimento permanente, qualifica) sono, in massima parte, ripresi dallo EQF, dallo ECVET, dalla terminologia pertinente in vigore in ambito comunitario e da quella utilizzata a livello nazionale italiano.

**3.1 abilità:** Capacità di applicare conoscenze per portare a termine compiti e risolvere problemi.

NOTA 1 Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche (EQF) le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti).

NOTA 2 Definizione adattata dal EQF, Allegato I, definizione h).

**3.2 acquirente:** Soggetto che ricerca un bene immobile da acquistare o da prendere in locazione

NOTA Definizione adattata da UNI EN 15733, punto 2.4.

**3.3 agente immobiliare:** 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.

NOTA Definizione mutuata dall'art 1754 Codice Civile Libro Quarto - Delle obbligazioni Titolo III - Dei singoli contratti (artt. 1470-1986) - Capo XI - Della mediazione.

**3.4 apprendimento formale:** Apprendimento derivante da attività formative, intenzionali e strutturate, realizzate da enti/istituzioni d'istruzione e formazione riconosciuti da un'autorità competente; comporta il rilascio di titoli aventi valore legale.

**3.5 apprendimento informale:** Apprendimento derivante da esperienze lavorative, da quelle di vita familiare ed anche dal tempo libero; non è un'attività volutamente strutturata e, alcune volte, l'apprendimento non è intenzionale.

**3.6 apprendimento non-formale:** Apprendimento derivante da attività formative, intenzionali e strutturate, realizzate in qualsiasi ambito diverso da quello formale; non dà luogo al rilascio di titoli aventi valore legale.

**3.7 area di competenza:** Insieme di esperienze, conoscenze, abilità e competenze che costituiscono una funzione organizzativa e che include molteplici responsabilità-attività.

**3.8 cliente:** Soggetto che ha instaurato un rapporto con l'agente immobiliare al fine di usufruire dei suoi servizi.

NOTA Definizione adattata da UNI EN 15733, punto 2.2.



**3.9 competenza:** Comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale, esercitabile con un determinato grado di autonomia e responsabilità e misurabile su un criterio prestabilito.

NOTA 1 Definizione adattata dal EQF, Allegato I, definizione i).

NOTA 2 Le capacità personali comprendono, in particolare, aspetti sociali e/o metodologici.

**3.10 conoscenza:** Risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento indispensabile a svolgere una attività.

NOTA 1 Le informazioni comprendono, ma non sono limitate a: fatti, principi, teorie, pratiche ed esperienze relative ad un settore di lavoro o di studio.

NOTA 2 Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche (EQF) le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

NOTA 3 Definizione adattata dal EQF, Allegato I, definizione g).

**3.11 convalida dei risultati dell'apprendimento:** Processo di conferma che determinati risultati dell'apprendimento valutati, ottenuti da una persona, corrispondono ai risultati specificati richiesti per una qualifica o per parte di essa.

NOTA 1 La certificazione, in conformità alla ISO 17024, può essere un processo di valutazione e convalida.

NOTA 2 Il riconoscimento dei risultati dell'apprendimento, secondo regole definite, da parte di un datore di lavoro o di altri organizzazioni preposte, è altresì un processo di valutazione e convalida.

**3.12 grandparent:** Esperto in possesso di elevate competenze ed esperienza, tecnicamente e significativamente rilevanti e adeguatamente riconosciute nel contesto professionale dell'agente immobiliare.

**3.13 professionalità:** Qualità di chi svolge il proprio lavoro con competenza, scrupolosità e adeguata preparazione.

**3.14 professione:** Attività "non organizzata in ordini o collegi" per la quale si intende l'attività economica, anche organizzata, volta alla prestazione di servizi o di opere a favore di terzi, esercitata abitualmente e prevalentemente mediante lavoro intellettuale, o comunque con il concorso di questo, con esclusione delle attività riservate per legge a soggetti iscritti in albi o elenchi ai sensi dell'art. 2229 del codice civile, delle professioni sanitarie e delle attività e dei mestieri artigianali, commerciali e di pubblico esercizio disciplinati da specifiche normative.

NOTA Definizione adottata dall'art. 1 comma 2 della Legge 14 gennaio 2013 N.4.

**3.15 professione regolamentata:** Attività o insieme delle attività riservate per espressa disposizione di legge o non riservate il cui esercizio è consentito solo a seguito di iscrizione in ordini o collegi, ovvero ai sensi della ex Legge 39/1989 e successive modifiche e del D.lgs. n. 15/2016 di attuazione della direttiva 2013/55/UE del Parlamento europeo e del consiglio, recante modifica della direttiva 2005/36/CE, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali e del regolamento (UE) n. 1024/2012, relativo alla cooperazione amministrativa attraverso il sistema di informazione del mercato interno («Regolamento IMI»).

**3.16 venditore:** Soggetto che propone in vendita o in locazione un bene immobile.

NOTA Definizione UNI EN 15733, punto 2.3.

## **4 PRINCIPIO**

Il presente documento è strutturato in modo tale da definire il profilo professionale dell'agente immobiliare in termini di conoscenze, abilità e competenze, elaborati in base ai criteri indicati dall'EQF.

Sono stati precisati e definiti quali siano i livelli di conoscenze, abilità e competenze, richiesti per l'erogazione dei servizi definiti dalla UNI EN 15733 "Servizi erogati da agenti immobiliari - Requisiti per l'erogazione dei servizi da parte degli agenti immobiliari".

Il documento introduce, inoltre, le linee guida per la formazione continua e gli indirizzi operativi per la valutazione di conformità ai requisiti di conoscenza, abilità e competenza definiti per l'agente immobiliare, individuati e finalizzati alla certificazione.

Il documento si completa con le Appendici seguenti:

- Appendice A contenente gli aspetti etico-deontologici;
- Appendice B con le linee guida per la formazione continua;
- Appendice C con le checklist operative per la verifica della documentazione necessaria alla transazione;
- Appendice D con il prospetto dei descrittori livello EQF;
- Appendice E con i principali riferimenti legislativi.

## **5 ATTIVITÀ E COMPITI**

L'agente immobiliare esercita una professione regolamentata e deve svolgere la propria attività con professionalità.

La professione di agente immobiliare deve essere esercitata nel rispetto delle leggi vigenti nel Paese in cui opera stabilmente.

La UNI EN 15733 è una norma sviluppata in ambito europeo e necessita di una declinazione ai singoli contesti nazionali, come riportato in premessa nella stessa norma e identifica 3 macro ambiti con riferimento ai servizi erogati dagli agenti immobiliari:

- la gestione del rapporto con il cliente;
- le informazioni da fornire all'acquirente;
- l'erogazione del servizio.

NOTA Rispetto alla UNI EN 15733 il presente documento dettaglia ulteriormente attività e compiti che caratterizzano l'erogazione dei servizi dell'agente immobiliare, al fine di adattare il processo di erogazione a

una reale operatività e meglio adattare lo stesso al contesto nazionale, nonché ai fini di una maggiore tutela del cliente-consumatore.

Nel prospetto, di seguito, sono elencati attività e compiti che l'agente immobiliare deve svolgere in relazione a ciascuno degli ambiti di servizi definiti dalla UNI EN 15733.

## Prospetto - Attività e compiti dell'agente immobiliare

<b>GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE</b>	
<b>UNI EN 15733 Punto 3.1.1</b>	<b>Informazioni da fornire al cliente in termini generali</b>
	Fornire le informazioni in maniera chiara e inequivocabile
	Informare le parti qualora informazioni rilevanti relative alla transazione non siano disponibili
	Informare le parti in merito alla normativa vigente sulla privacy
	Informare le parti sugli sviluppi della transazione con dovuta sollecitudine
	Informare le parti in merito alla normativa vigente sull'antiriciclaggio
<b>UNI EN 15733 Punto 3.1.2</b>	<b>Informazioni da fornire all'acquirente in qualità di cliente</b>
	Informare l'acquirente delle sue responsabilità e dei suoi diritti
	Fornire le informazioni pertinenti che possano influire su qualsiasi decisione relativa alla transazione
	Informare in merito all'andamento del mercato immobiliare per il tipo di immobile richiesto
	Descrivere l'immobile
	Informare su questioni di carattere finanziario e fiscale
	Informare riguardo la presenza o meno della documentazione inerente al titolo di proprietà e provenienza dell'immobile
	Informare circa la presenza o meno della documentazione inerente la situazione ipotecaria, compresi eventuali pesi, vincoli, servitù e gravami iscrizioni e/o trascrizioni pregiudizievoli
	Informare circa la presenza o meno della documentazione inerente la regolarità urbanistico-edilizia e la conformità catastale
	Informare circa la presenza o meno della documentazione inerente la situazione impiantistica e in merito alla prestazione energetica
	Informare di essere in possesso dell'autorizzazione a ricevere pagamenti in relazione alla transazione per conto della parte avente diritto
	Informare circa la presenza o meno della documentazione inerente lo status del condominio con particolare riferimento alla situazione contabile ed eventuali opere o spese approvate da eseguire o in corso di esecuzione
	Informare dell'opportunità di potersi avvalere di una consulenza sul credito finalizzata all'ottenimento di un mutuo, qualora necessario
<b>UNI EN 15733 Punto 3.1.3</b>	<b>Informazioni da fornire al venditore in qualità di cliente</b>
	Informare il venditore delle sue responsabilità e dei suoi diritti
	Informare tempestivamente il venditore circa le informazioni pertinenti che possano influire su qualsiasi decisione relativa alla transazione
	Informare in merito all'andamento del mercato immobiliare per il tipo di immobile offerto
	Informare sul più probabile valore commerciale dell'immobile offerto
	Informare circa l'opportunità di beneficiare di una valutazione immobiliare in forma scritta per la determinazione della stima del valore di mercato dell'immobile, preferibilmente in conformità alla UNI 11612

	Informare sulle questioni di carattere finanziario e fiscale
	Informare sulle strategie di marketing immobiliare
	Informare sulle possibili attività da svolgere per ridurre i tempi di commercializzazione ed eventualmente aumentare il valore dell'immobile
	Informare riguardo alla documentazione necessaria alla transazione (vedere checklist in Appendice C) e richiederne la produzione
	Informare periodicamente circa l'attività svolta sull'immobile in vendita
<b>UNI EN 15733 Punto 3.2</b>	<b>Accordo cliente agente</b>
	Stipulare accordi scritti, preferibilmente incarichi di vendita o locazione in esclusiva al fine di aumentare la qualità delle collaborazioni tra colleghi agenti e aumentare il soddisfacimento delle esigenze del cliente stesso oltre a ridurre le controversie.
	Stipulare accordi scritti che devono contenere almeno le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>- nome e indirizzo delle parti fra le quali viene concluso l'accordo,</li> <li>- numero d'iscrizione al REA della CCIAA di appartenenza dell'agente immobiliare,</li> <li>- natura dell'incarico,</li> <li>- onorari, provvigioni e spese esigibili,</li> <li>- i termini commerciali, inclusi i termini di pagamento,</li> <li>- specificare se l'accordo è un accordo in esclusiva o meno, nonché termini e condizioni di tale accordo in esclusiva,</li> <li>- eventuale condivisione dell'incarico con colleghi agenti immobiliari,</li> <li>- data di sottoscrizione dell'accordo, periodo di validità, termini e condizioni di cessazione dello stesso,</li> <li>- descrizione del bene immobile,</li> <li>- limitazioni e vincoli d'uso,</li> <li>- una dichiarazione sul foro competente,</li> <li>- assicurazioni professionali</li> <li>- obblighi delle parti</li> <li>- autorizzazione a ricevere pagamenti o titoli di credito infruttiferi (assegni) non trasferibili, intestati al Venditore, a corredo delle proposte scritte</li> </ul>
	Immettere sul mercato immobili solo dopo la sottoscrizione dell'accordo cliente-agente.
<b>UNI EN 15733 Punto 3.3</b>	<b>Informazioni relativa alla transazione</b>
	Informare il cliente delle responsabilità delle parti interessate alla transazione
	Garantire la non divulgazione delle informazioni riservate del cliente a meno che non sia richiesto per legge o essenziale per la transazione
	Conservare i documenti contenenti le proposte ricevute e le risposte ad esse relative
<b>UNI EN 15733 Punto 3.4</b>	<b>Conflitto di interessi</b>
	Evitare qualsiasi conflitto di interessi e rilevare per iscritto e senza indebito ritardo eventuali interessi personali.

INFORMAZIONI DA FORNIRE ALL'ACQUIRENTE NEL CASO IN CUI L'AGENTE AGISCA IN QUALITÀ DI MANDATARIO A TITOLO ONEROSO DEL VENDITORE	
	Informare che si sta operando in qualità di mandatario a titolo oneroso ai sensi dell' Art. 2, Comma 2 della Legge 39/1989
	Informare secondo i punti precedenti del prospetto
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	
UNI EN 15733 Punto 5.1	Transazioni
	Effettuare un sopralluogo di ogni immobile che si propone sul mercato, ad eccezione degli immobili, da costruire o in costruzione, e stimarne il valore di mercato
	Adoperarsi affinché il venditore ci consenta di effettuare un controllo diretto o indiretto di tutta la documentazione relativa all'immobile da vendere, locare e/o stimare
	Favorire e facilitare l'ispezione dell'immobile da parte del potenziale acquirente
	Fornire al venditore le informazioni pertinenti, di cui lo stesso agente è a conoscenza, relative alla capacità finanziaria dell'acquirente di concludere la transazione
	Adoperarsi affinché l'acquirente e il venditore giungano ad un accordo in merito alle eventuali questioni da risolvere in merito alla transazione
	Assistere le parti nella stesura dei documenti richiesti per la transazione
UNI EN 15733 Punto 5.2	Doveri in qualità di responsabile delle chiavi
	Agire con debita cura e diligenza riguardo alla sicurezza di un immobile a lui affidato per essere venduto o dato in locazione
UNI EN 15733 Punto 5.3	Denaro del cliente detenuto dall'agente immobiliare in riferimento alla transazione
	Tenere separati i depositi dei clienti dagli averi propri e rendere conto in qualsiasi momento dei depositi detenuti.
	Rilasciare ricevuta scritta per ogni deposito ricevuto in custodia fiduciaria
UNI EN 15733 Punto 5.4	Attività di promozione e marketing
	Procedere alla promozione tramite annunci cartacei o web-digitali solo previa esplicita autorizzazione scritta da parte del cliente e rispettando la legislazione vigente
	Collaborare con colleghi agenti immobiliari mettendo a loro disposizione la documentazione funzionale alla transazione
	Inserire nella propria banca dati le informazioni dell'immobile per l'incrocio con le richieste in portfolio tra domanda ed offerta
	Contattare i potenziali clienti a seguito di specifiche richieste ricevute
	Provvedere ad affiggere un pannello o cartello "in vendita/locazione" solo previa esplicita autorizzazione scritta da parte del cliente e rispettando il regolamento condominiale e la legislazione vigente
N.D.	Tutela del consumatore
	Controllare in maniera diretta o indiretta, dettagliata e preventiva tutta la documentazione relativa alla transazione immobiliare

	Gestire tutti gli accordi in forma scritta con clausole chiare e trasparenti
	Informare sulla normativa di settore
	Proporre contratti nel rispetto della normativa vigente, assicurandone chiarezza e completezza
	Informare in maniera chiara e completa rispetto a tutte le fasi del contratto
	Provvedere alla gestione di problematiche e reclami attraverso eventuale Associazione di categoria e/o Ente Bilaterale tra agenti immobiliari e consumatori.
	Informare in materia di privacy e antiriciclaggio

## 6 CONOSCENZE, ABILITÀ E COMPETENZE

Il documento definisce di seguito le conoscenze, abilità e competenze che l'agente immobiliare deve possedere per svolgere attività e compiti di cui al punto 5.

### 6.1 CONOSCENZE

- Conoscenze generiche:
  - a) elementi di diritto (pubblico, privato, urbanistico, familiare), leggi, regolamenti e norme nazionali ed europee inerenti al settore in cui opera l'agente immobiliare;
  - b) aspetti igienico-sanitari, ambientali, energetici e di sicurezza;
  - c) principi normativi in materia di edilizia e norme costruttive;
  - d) elementi di normativa bancaria e creditizia inerenti il settore immobiliare;
  - e) tipi di assicurazione inerenti il bene immobile (per esempio, assicurazione di reintegrazione, assicurazione sull'ipoteca, assicurazione contro il furto);
  - f) procedure di finanziamento di una transazione immobiliare;
  - g) elementi di costruzione e manutenzione degli immobili;
  - h) contesto politico-economico nelle transazioni internazionali relativo al settore immobiliare.
- Conoscenze di base:
  - a) sovvenzioni, stanziamenti e incentivi fiscali relativi agli immobili;
  - b) urbanistica e sviluppo immobiliare;
  - c) tutela del consumatore;
  - d) termini e definizioni economico-finanziari relativi alle transazioni immobiliari;
  - e) rendimento degli investimenti immobiliari;
  - f) marketing immobiliare;

- g) norme edilizie attinenti ai servizi degli agenti immobiliari;
  - h) termini e definizioni di uso comune in ambito catastale e topografico;
  - i) norme tecniche afferenti all'ambito in cui opera l'agente immobiliare, quali:
    - UNI EN 15733 “Servizi erogati da agenti immobiliari - Requisiti per l'erogazione dei servizi da parte degli agenti immobiliari”;
    - UNI 11558 “Valutatore immobiliare - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza”;
    - UNI 11612 “Stima del valore di mercato degli immobili”;
    - UNI 10801 “Attività professionali non regolamentate - Amministratore di condominio - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza”;
  - j) tipologie di ipoteche, mutui e altri strumenti finanziari e relativa legislazione.
- Conoscenze approfondite:
- a) ruolo e funzione sociale dell'agente immobiliare professionale;
  - b) mercato immobiliare in cui l'agente opera;
  - c) normativa antiriciclaggio e legislazione relativa alla tutela della privacy;
  - d) principi fiscali e della legislazione relativa alla proprietà immobiliare, alle locazioni, alle compravendite;
  - e) contrattualistica in ambito immobiliare;
  - f) costi d'uso e di gestione di un bene immobile;
  - g) tecniche di presentazione orale e scritta;
  - h) estimo e valutazione.

NOTA Per la parte di qualificazione e certificazione dei valutatori immobiliari si rimanda alla UNI 11558 e alla UNI/PdR 19:2016.

## 6.2 ABILITÀ

- Abilità nell'analizzare le informazioni relative all'immobile correlate dalle informazioni di contesto (giuridico economiche e di mercato, ecc.).
- Abilità nell'utilizzare metodi e tecniche di marketing per i diversi tipi di beni immobili.
- Abilità di ispezione e misurazione delle superfici. Ciò comprende almeno i principi e la terminologia relativa alla misurazione di superfici per i vari tipi di beni immobili.
- Abilità di lettura e comprensione dei disegni tecnici.



- Abilità nell'utilizzare gli strumenti informatici.
- Abilità nell'individuare le esigenze del cliente.
- Abilità nella rilevazione dei dati immobiliari funzionali alla stima del valore dei beni immobiliari.

### 6.3 COMPETENZE

- Capacità di trasferire in modo adeguato le informazioni al cliente nel rispetto del codice deontologico e della legislazione vigente.
- Capacità di stimare il valore di mercato degli immobili:
  - a) termini di valutazione e nozioni fondamentali dei metodi di valutazione;
  - b) audit documentale con particolare attenzione alla provenienza, agli aspetti catastali ed edilizio-urbanistico, all'impiantistica;
  - c) i diversi scopi della stima;
  - d) capacità di determinare quali informazioni, metodi e procedimenti siano applicabili in determinate circostanze di mercato per effettuare la stima.
- Capacità inerenti le transazioni immobiliari:
  - a) redazione contratti in materia immobiliare o contribuire alla stesura degli stessi;
  - b) valutazione dei contratti inerenti al settore immobiliare e valutazione delle conseguenze del contratto per il cliente;
  - c) registrazione delle informazioni relative all'immobile nei pubblici registri;
  - d) significato legale e pratico dei dati catastali;
  - e) gestione della documentazione e dei dati elettronici;
  - f) gestione della qualità;
  - g) gestione dei conflitti;
  - h) applicazione delle tecniche di svolgimento delle trattative;
  - i) mantenere un aggiornamento continuo sulla legislazione essenziale, le informazioni e gli sviluppi che possano avere delle ripercussioni sugli interessi affidati;
  - j) partecipare e fare in modo che i propri dipendenti e/o collaboratori partecipino a corsi di formazione continui e specifici che consentano loro di adeguarsi agli sviluppi della legislazione relativa al settore e della pratica professionale.

## **7 ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE E CONVALIDA DEI RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO (CERTIFICAZIONE)**

### **7.1 PROVA DI VALUTAZIONE**

Nell'apprendimento formale, le metodologie e i soggetti che effettuano la valutazione sono stabiliti per via legislativa (per esempio esami di Stato, esami di maturità), ciò non avviene in ambito non formale e informale.

Per la valutazione dei risultati dell'apprendimento non formale e informale, oggetto del presente documento, è necessario tener presente che devono essere valutate, in modo oggettivo e direttamente le conoscenze, abilità e competenze, così come descritte al precedente punto 5 del presente documento.

A tal fine, per garantire l'efficacia della valutazione delle competenze occorre indicare una combinazione di più metodi di valutazione. Tra detti metodi è necessario che siano indicati almeno i seguenti:

- analisi del "curriculum vitae" integrato da documentazioni comprovanti le attività lavorative e formative dichiarate dal candidato ed eventuali dichiarazioni rilasciate dalla associazione di categoria di riferimento;
- esame scritto per la valutazione delle conoscenze. Tale prova di esame consiste in una prova con 40 domande a risposta chiusa; per ogni domanda vengono proposte 3 risposte delle quali 1 sola è corretta (da escludere quelle del tipo "vero/falso - e/o) ; il raggiungimento del 60% di risposte corrette decreta il superamento della prova e il passaggio all'esame orale;
- esame orale: necessario per approfondire eventuali incertezze riscontrate nelle prove scritte e/o per approfondire il livello delle conoscenze acquisite dal candidato.

L'esame si ritiene superato al raggiungimento del 70% della votazione media tra esame scritto ed esame orale.

NOTA 1 Nel processo di valutazione dei risultati dell'apprendimento è inoltre possibile tener conto del possesso, da parte del singolo candidato, di attestazioni rilasciate da associazioni professionali. Rimangono comunque validi i requisiti di cui ai punti 5.2.2 e 9.2.6 della UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012.

NOTA 2 In alcuni specifici casi e settori, si possono inoltre prevedere modalità di ri-valutazione sulla base di eventuali segnalazioni, successive alla valutazione finale, da parte dei fruitori dell'attività professionale.

### **7.2 REQUISITI DI ACCESSO ALLA PROVA DI VALUTAZIONE**

Per accedere alla prova di valutazione il soggetto interessato deve essere in possesso dei requisiti seguenti:

- autocertificazione, ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, in possesso tutt'ora dei requisiti morali professionali di onorabilità e di compatibilità previsti dalla Legge 39/1989 e successive modifiche;

- di essere iscritto nell'apposita sezione del REA della CCIAA di appartenenza;
- di essere in possesso di idonea polizza assicurativa a tutela della clientela e a copertura della responsabilità civile professionale.

Se il soggetto è in possesso di laurea triennale o superiore, si richiedono inoltre 2 anni di esperienza continuativa comprovata.

Se il soggetto è in possesso di diploma di scuola media superiore, si richiedono inoltre 3 anni di esperienza continuativa comprovata.

Negli altri casi, si richiedono almeno 10 anni di esperienza continuativa comprovata.

### **7.3 MODALITÀ OPERATIVA DI SVOLGIMENTO DELLA PROVA DI VALUTAZIONE**

L'organizzazione che effettua la valutazione di conformità nomina uno o più esaminatori, che devono essere presenti sul luogo della prova di valutazione e hanno la responsabilità di:

- verificare l'identità dei candidati tramite il confronto tra la lista degli iscritti ed il controllo di un documento d'identità in corso di validità;
- procedere all'avvio della prova comunicando le modalità e il tempo di esecuzione della prova stessa;
- controllare che i candidati eseguano la prova senza ricorrere all'utilizzo di strumenti di supporto esterni (per esempio: cellulari, libri di testo, collegamenti web, ecc.) e senza collaborazioni con altri candidati;
- allo scadere del tempo stabilito per la prova si procede al ritiro degli elaborati e alla chiusura della valutazione scritta;
- correggere gli scritti;
- per coloro che hanno superato la valutazione del 60%, avvio delle prove orali;
- a conclusione della giornata di prova, redigere un verbale riportando, in particolare, eventuali anomalie occorse nello svolgimento della prova di valutazione (per esempio: inosservanza delle modalità di svolgimento dell'esame da parte dei candidati, ecc).

Il candidato deve svolgere le prove indicate al punto 7.1 nel rispetto di quanto definito di seguito:

- per la prova scritta: il tempo concesso è di 60 minuti e la prova si compone di almeno 40 quesiti a risposta chiusa di cui una sola delle risposte è veritiera;
- per la prova orale: il tempo concesso è di almeno 15 minuti.

### **7.4 CRITERIO DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE**

Il criterio utilizzato per il rilascio della certificazione ai requisiti stabiliti per l'agente immobiliare è l'ottenimento di un risultato di almeno 70/100 come media complessiva.

In caso di esito positivo, l'organizzazione responsabile della valutazione di conformità (certificazione) rilascia all'interessato la certificazione in cui sono riportati, tra l'altro, i riferimenti alla presente prassi di riferimento e la denominazione del profilo professionale oggetto della valutazione.

## **7.5 CRITERI PER IL MANTENIMENTO E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE**

La certificazione ha valore quinquennale e il mantenimento è subordinato a:

- autodichiarazione o dichiarazione da parte di una associazione di categoria di riferimento dell'assenza di reclami o adeguata gestione degli stessi;
- evidenza di continuo esercizio della professione;
- aggiornamento continuo riconducibile ad almeno 20 crediti formativi annui secondo quanto definito in Appendice B.

## **7.6 ORGANIZZAZIONE CHE EFFETTUA LA VALUTAZIONE**

L'organizzazione che effettua la valutazione deve:

- avere i requisiti di indipendenza, imparzialità, trasparenza, competenza e assenza di conflitti di interesse;
- assicurare l'omogeneità delle valutazioni;
- assicurare la verifica dell'aggiornamento professionale;
- definire, adottare e rispettare un proprio sistema qualità documentato e un proprio codice deontologico;
- nominare uno o più esaminatori che soddisfino il requisito di "grandparent" in possesso dei requisiti del profilo professionale di agente immobiliare, definiti dalla presente prassi di riferimento, o che sia già in possesso di certificazione.

Per essere in linea con il miglior stato dell'arte raggiunto, l'organizzazione che effettua la valutazione di conformità deve essere accreditata secondo il Regolamento Europeo 765/2008 in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024.

## APPENDICE A – ASPETTI ETICO-DEONTOLOGICI

Premesso che l'agente immobiliare

- deve essere in possesso dei requisiti morali, professionali, di onorabilità e di compatibilità già previsti dalla Legge 39/1989 e successive modifiche;
- deve essere iscritto nell'apposita sezione del Repertorio Economico e Amministrativo della Camera di Commercio di appartenenza;
- deve aver stipulato idonea polizza assicurativa a tutela della clientela ed a copertura della responsabilità civile professionale;
- deve sempre ispirarsi a principi etici quali la lealtà, fedeltà, diligenza e correttezza nella rispettiva e specifica attività professionale e anche nelle azioni extraprofessionali;
- deve avere particolare cura al rispetto delle leggi in generale e delle norme che disciplinano la propria professione in particolare;
- deve evitare qualsiasi comportamento equivoco avendo come obiettivo esclusivamente la migliore realizzazione degli interessi di coloro che si affidano alla sua professionalità;
- deve rispettare il segreto professionale previsto dalle norme e deve aver cura di chiederne il rispetto ai collaboratori, dipendenti e tutte le persone che a qualsiasi titolo cooperino nello svolgimento dell'attività professionale. Gli è fatto obbligo di vigilare affinché tale comportamento sia realizzato;
- deve elevare la propria formazione professionale mediante un costante aggiornamento, promuovendo ed aderendo a seminari di studi, incontri, conferenze e iniziative, al fine di poter offrire una prestazione sempre aggiornata e qualificata così come doveroso per un professionista;
- deve sempre e comunque nei rapporti professionali ed extraprofessionali tenere un comportamento ineccepibile che sia consono a salvaguardare l'immagine della professione esercitata,

questi deve anche rispettare gli aspetti etico-deontologici definiti nei punti che seguono.

### A.1 RAPPORTI CON IL PUBBLICO

L'agente immobiliare deve conoscere il mercato, la sua evoluzione, le leggi, i regolamenti ed in genere tutte le norme relative allo svolgimento della propria attività professionale. Non deve accettare incarichi che non possa svolgere con adeguata competenza.

L'agente immobiliare, nello svolgimento della propria opera professionale, deve sempre ispirarsi ai principi etici citati in premessa e considerare ogni proprio comportamento alla luce dell'ulteriore principio etico della funzione sociale della professione esercitata.

L'agente immobiliare nell'ambito di quanto previsto dalle norme, dovrà sempre spendere il proprio nome ed adempiere al dovere di verità.

L'agente immobiliare, ove ciò gli sia consentito dalla normativa che disciplina la attività dallo stesso svolta, su espressa richiesta della parte che gli ha conferito l'incarico, potrà sottacere il nome di questa sino al momento della conclusione dell'affare.

L'agente immobiliare deve operare in base ad un incarico conferito in forma scritta nel quale le clausole siano il più possibile chiare, di semplice lettura e interpretazione, non diano luogo ad ambiguità ed in tal guisa siano definiti anche tipo di prestazione, ammontare del compenso, eventuale rimborso delle spese e le altre condizioni.

L'ammontare del compenso deve essere pattuito in anticipo fra le parti, fissato in maniera chiara e ove lo stesso non sia indicato in una cifra esplicitata, la determinazione dello stesso deve essere effettuata secondo patti chiari e privi di possibili diverse interpretazioni.

In nessun caso l'agente immobiliare nello svolgimento della propria attività deve operare in modo da confondere il proprio patrimonio con denaro, titoli o qualsivoglia altro valore ricevuti a ragione e causa della attività professionale svolta.

L'agente immobiliare deve provvedere con regolarità e tempestività agli adempimenti previdenziali e fiscali a suo carico secondo le norme vigenti a favore dei propri dipendenti e collaboratori.

## **A.2 RAPPORTI CON LA CLIENTELA**

L'incarico deve essere a tempo determinato.

L'agente immobiliare effettuata la valutazione dell'immobile o dell'azienda, stabilite le condizioni essenziali dell'incarico con la parte venditrice, locatrice o cedente deve portare a conoscenza dell'incaricante tutte le proposte ricevute.

L'agente immobiliare dopo aver concordato le condizioni essenziali del contratto con una parte interessata all'acquisto, alla locazione o al rilievo dell'azienda non deve proporre a terzi la conclusione del contratto sino all'avvenuto esaurimento della trattativa iniziata.

L'agente immobiliare quando intenda concludere per sé l'affare per il quale è stato incaricato deve immediatamente e senza ambiguità informare di ciò il cliente. Stesso comportamento deve tenere nel caso voglia vendere o locare una propria proprietà immobiliare. In ogni caso non deve percepire alcun compenso di mediazione. E' da considerarsi violazione deontologica il far intervenire altri "per sé o per persona da nominare" alla stipula del preliminare e poi sostituirsi a questi all'atto del contratto definitivo.

L'agente immobiliare nell'ambito della propria attività professionale incaricato di amministrare o gestire beni che potranno essere oggetto di futura compravendita o locazione deve concordare preventivamente l'ammontare del compenso a lui spettante per questa specifica attività e non potrà incassare somme da terzi se a ciò non sia stato preventivamente autorizzato per iscritto.

L'agente immobiliare potrà accettare l'incarico di valutare un bene esclusivamente nei limiti delle proprie attribuzioni professionali e la propria competenza, esperienza e preparazione. Nel caso in

cui non sia in grado di provvedere personalmente deve avvalersi di un professionista di settore scelto in accordo con il cliente.

L'agente immobiliare è tenuto a valutare con la massima attenzione l'incarico conferitogli e deve informare tempestivamente il cliente in merito a tutte le problematiche inerenti l'affare e delle quali lo stesso abbia o dovrebbe avere contezza secondo le regole della diligenza professionale.

L'agente immobiliare che a ragione e causa della propria attività professionale abbia diritto al rimborso delle spese deve sempre essere in grado di documentarle e all'atto della richiesta di rimborso deve esibire, se richiesto, una nota chiara e dettagliata delle somme anticipate e delle spese sostenute.

L'agente immobiliare che a ragione e causa della propria attività professionale rilevi o riscuota somme per conto di una parte o del cliente deve metterle immediatamente a disposizione dell'avente diritto. È vietata ogni forma di compensazione con compensi o rimborsi spese se non espressamente concordato per iscritto.

L'agente immobiliare nel dare informazioni al pubblico sulla propria attività professionale deve curare che l'informazione sia corretta, veritiera e non incida negativamente sulla dignità e il decoro della professione. Il contenuto della informazione pubblicitaria non deve mai essere ingannevole, elogiativa e comparativa.

L'agente immobiliare deve con diligenza adeguarsi a quanto previsto dalle norme vigenti a tutela della "privacy", rendendo al cliente adeguata informativa; con altrettanta diligenza deve rispettare la disciplina dettata contro il riciclaggio di denaro (antiriciclaggio) adempiendo anche agli obblighi di adeguata verifica della clientela.

### **A.3 RAPPORTI CON I COLLEGHI**

L'agente immobiliare deve sempre mantenere nei confronti dei colleghi comportamenti ispirati a lealtà e correttezza e deve evitare con il proprio comportamento di procurarsi vantaggi a danno dei colleghi.

L'agente immobiliare deve escludere ogni rapporto professionale con operatori abusivi. Oltre quanto dianzi previsto, costituirà illecito disciplinare anche l'agevolare e rendere possibile in modo diretto o indiretto che soggetti non abilitati o in condizioni, anche temporanee, che vietino agli stessi l'esercizio legittimo della attività professionale specifica la esercitino in concreto ricavandone benefici economici.

L'agente immobiliare deve astenersi dall'esprimere apprezzamenti denigratori sull'attività professionale di un collega.

L'agente immobiliare, se non espressamente autorizzato, deve rifiutare la collaborazione di persone che egli sappia legate da un rapporto societario, di dipendenza o collaborazione con un collega.

L'agente immobiliare, fatta salva ogni diversa pattuizione, in caso svolga il proprio incarico congiuntamente ad altro professionista del settore deve lealmente curare che il compenso spettante sia suddiviso equamente in proporzione all'opera prestata da ciascuno.

L'agente immobiliare nel caso in cui concorra con altro professionista del medesimo settore alla conclusione di un affare deve suddividere il compenso in base agli accordi intervenuti o, in mancanza, in base agli usi e alle consuetudini locali, tenendo lealmente conto dell'opera prestata da ciascuno.

L'agente immobiliare che accetti di collaborare con altro collega deve sempre tenere un comportamento corretto e leale; sarà tenuto a rispondere con sollecitudine alle richieste del collega e a porre a sua disposizione condividendoli tempestivamente atti, documenti, informazioni utili al miglior espletamento dell'opera professionale.

L'agente immobiliare che incarichi altro collega per lo svolgimento di attività inerenti un incarico professionale deve provvedere a retribuirlo ove non vi adempia il cliente, tranne che dimostri di essersi inutilmente attivato per ottenere l'adempimento, anche postergando il proprio credito.

L'agente immobiliare deve astenersi dall'affiggere propri cartelli pubblicitari all'immobile possibile oggetto di compravendita o locazione quando nel medesimo luogo siano già esposti cartelli pubblicitari da parte di altro agente a meno che non si tratti di affare diverso e che ciò risulti chiaramente dal testo del cartello. L'apposizione dei cartelli pubblicitari deve sempre essere autorizzata dal cliente e rispondere a criteri di adeguatezza, decoro commerciale e discrezione.

L'agente immobiliare che, a ragione e causa dell'esercizio della professione, intenda promuovere un giudizio o proporre una azione disciplinare nei confronti di un collega deve dargliene preventiva comunicazione scritta a meno che ciò, obiettivamente, non pregiudichi l'azione da proporre.

L'agente immobiliare non può registrare una conversazione telefonica intercorsa con un collega a ragione e causa dell'attività professionale. Le registrazioni degli interventi effettuati nel corso di riunioni sono consentite esclusivamente se vi è il consenso espresso o tacito di tutti i presenti. Oltre quanto sopra detto costituisce anche illecito disciplinare il rendere pubbliche le corrispondenze tra colleghi qualificate riservate e/o personali.



## APPENDICE B – LINEE GUIDA PER LA FORMAZIONE CONTINUA

Al fine di garantire la qualità ed efficienza della prestazione professionale ogni agente immobiliare deve mantenere un livello di conoscenza tale e conservare le relative abilità mediante uno specifico e qualificato apprendimento continuo partecipando a corsi, seminari di studi, incontri, conferenze et similia, comportante il conseguimento di un adeguato numero di crediti annuali, consigliati in un numero non inferiore a 20 CF (crediti formativi CF unità di misura attestante l'aggiornamento professionale) annuali.

Tale soglia di crediti diviene obbligo per gli agenti immobiliari che scelgono di certificare e mantenere la certificazione delle proprie competenze e per l'erogazione dei servizi di cui alle norme UNI EN 15733, UNI 11558 e UNI 10801.

Considerato che, come indicato dalla legislazione europea (vedere Direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno) si prospetta l'esigenza e la necessità in capo a ciascun iscritto ad associazioni, albi o ruoli professionali di curare la propria formazione permanente, nell'interesse del corretto esercizio della professione e nel rispetto della collettività e che l'espletamento della professione di agente immobiliare, pur presupponendo una serie di conoscenze di base, richiede un costante aggiornamento, la presente Appendice definisce i requisiti per la formazione continua ed un aggiornamento costante a favore degli agenti immobiliari nel rispetto della legislazione del settore vigente (vedere Decreto 8 gennaio 2018 Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13).

### B.1 ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE CONTINUO

La formazione continua dell'agente immobiliare si realizza mediante la partecipazione ad attività formative, anche se svolte all'estero, aventi a oggetto categorie tematiche meglio dettagliate nel successivo B.2.

Le attività possono consistere in:

- corsi di formazione, anche tramite formazione a distanza on-line;
- master, dottorati, seminari, convegni, giornate di studio, tavole rotonde, conferenze, workshop e attività di aggiornamento e corsi abilitanti;
- altre attività ed eventi specificatamente accreditati e/o riconosciuti dalla commissione.

Ai fini della presente appendice, vale quanto segue:

- corso di aggiornamento professionale continuo: intervento formativo della durata minima di 4 ore, in aula o in collegamento diretto audio/video a distanza (aula virtuale), su temi specifici, articolato in uno o più moduli (ossia in parti ciascuna in sé conclusa, con propri obiettivi formativi specifici), finalizzati al raggiungimento di un obiettivo comune, con eventuale verifica finale;
- corso mediante piattaforma e-learning: l'e-learning è una metodologia di insegnamento che coinvolge sia il prodotto che il processo formativo. Per prodotto formativo si intende ogni

tipologia di materiale o contenuto messo a disposizione in formato digitale; per processo formativo si intende invece la gestione dell'intero iter didattico che coinvolge gli aspetti: erogazione, fruizione, interazione e valutazione;

- evento formativo: momento di formazione e di aggiornamento professionale;
- master universitario: master di I e II livello e corsi convenzionati con istituti universitari di aggiornamento e perfezionamento corso di perfezionamento scientifico e di alta formazione successivo al conseguimento della laurea triennale e/o della laurea magistrale, alla conclusione del quale è rilasciato il master universitario di primo e di secondo livello;
- dottorato di ricerca: percorso triennale che permette di acquisire il titolo di dottore di ricerca (phd) con competenze necessarie ad esercitare, presso università, enti pubblici o soggetti privati, attività di ricerca di alta qualificazione;
- seminario, convegno, conferenza, workshop, tavola rotonda et similia: incontri di studio, anche in connessione audio/video a distanza, articolati in una o più relazioni strutturate nei contenuti in base al tema trattato;
- evento formativo autorizzato: qualsiasi tipo di evento riconosciuto per il quale sono stati definiti i CF;
- altre attività: attività, eventi, con riconosciuto valore formativo, non rientranti tra quelle di cui ai punti precedenti, quali, a titolo meramente esemplificativo, relazioni e/o docenze in convegni, seminari, ecc;
- requisiti minimi dei corsi di aggiornamento: requisiti di qualità, uniformi su tutto il territorio nazionale, che devono possedere gli eventi formativi al fine di poter essere accreditati in relazione ai contenuti, alla durata, alla qualifica dei docenti e all'attività gestionale/organizzativa.

## **B.2 AREE OGGETTO DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA**

Gli eventi formativi devono avere a oggetto le aree inerenti all'attività professionale dell'agente immobiliare, con particolare riferimento alle materie qui di seguito elencate:

- norme professionali e deontologiche;
- estimo e valutazione inclusa la conoscenza specifica delle norme tecniche nazionali e internazionali di valutazione;
- tecniche per materiali per l'edilizia;
- diritto civile e tributario;
- strumenti, conoscenza e comunicazione;
- tecnica bancaria;
- urbanistica, ambiente e pianificazione nel governo del territorio;

- principi di economia e mercato immobiliare in cui l'agente opera (comprese le transazioni internazionali), ciò comprende almeno:
  - a) i più importanti termini e definizioni economico-finanziari relativi alle transazioni immobiliari;
  - b) sistemi monetari, bancari e creditizi inerenti al settore immobiliare;
  - c) la situazione politico-economica relativa al settore immobiliare;
  - d) l'andamento di domanda e offerta nel settore;
  - e) rendimento degli investimenti immobiliari;
- marketing immobiliare, ciò comprende almeno metodi e tecniche di marketing per i diversi tipi di beni immobili;
- home staging e fotografia;
- costi dell'uso di un bene immobile, ciò comprende almeno:
  - a) spese di gestione (ad esempio spese relative ai consumi energetici, imposte annuali, costi di manutenzione annuali);
- diversi tipi di assicurazione inerenti al bene immobile (ad esempio assicurazione di reintegrazione, assicurazione sull'ipoteca, assicurazione contro il furto);
- principi e procedure di finanziamento di una transazione immobiliare, ciò comprende almeno:
  - a) la legislazione relativa ad ipoteche, mutui e altri strumenti finanziari;
  - b) i diversi tipi di ipoteche, mutui e altri strumenti finanziari;
  - c) la procedura amministrativa per iscrivere e per cancellare un'ipoteca;
- stimare il valore di mercato degli immobili, ciò comprende almeno:
  - a) termini di valutazione e nozioni fondamentali dei metodi di valutazione;
  - b) i diversi scopi della stima;
  - c) capacità di determinare quali informazioni e metodi sono applicabili in determinate circostanze di mercato per effettuare la stima;
- ispezione e misurazione delle superfici, ciò comprende almeno i principi e la terminologia relativa alla misurazione di superfici per i vari tipi di beni immobili, tenendo conto dello scopo della misurazione;
- diritto, giurisprudenza, regolamenti e norme nazionali ed europee inerenti al settore in cui opera l'agente immobiliare, ciò comprende almeno i seguenti argomenti:

- a) la professione dell'agente immobiliare;
  - b) aspetti sanitari, ambientali e di sicurezza, riciclaggio del denaro sporco;
  - c) sovvenzioni, stanziamenti e incentivi fiscali relativi agli immobili;
  - d) pianificazione urbanistica e sviluppo immobiliare;
  - e) principi fiscali relativi agli immobili;
  - f) tutela del consumatore;
  - g) principi normativi in materia di edilizia e norme costruttive;
  - h) proprietario di beni immobili e affittuario;
  - i) la proprietà immobiliare;
  - j) il contratto;
- transazioni immobiliari, ciò comprende almeno quanto segue:
- a) la capacità di redigere contratti in materia immobiliare o contribuire alla stesura degli stessi;
  - b) la valutazione dei contratti inerenti al settore immobiliare e la valutazione delle conseguenze del contratto per il cliente;
  - c) diversi metodi di vendita/locazione e il ruolo dell'agente immobiliare;
- costruzione e manutenzione attinenti al settore in cui l'agente immobiliare opera, ciò comprende almeno:
- a) tipologia e terminologia di base delle costruzioni;
  - b) elementi strutturali degli edifici;
  - c) principi di costruzione, ristrutturazione, restauro e conversione e relative autorizzazioni;
  - d) principi di base dell'organizzazione dell'attività edile e il ruolo e la composizione del gruppo di professionisti coinvolti in tale attività;
  - e) norme edilizie inerenti alla professione dell'agente immobiliare e in rapporto ai consumatori;
- aspetti ambientali ed energetici degli immobili, ciò comprende almeno quanto segue:
- a) conoscenze di base del ciclo vitale di materiali e costruzioni;
  - b) principi inerenti agli edifici, concernenti risparmio energetico, isolamento acustico, umidità, accesso alla luce;
  - c) principi relativi ai rischi di contaminazione e decontaminazione;

- d) potenziali rischi naturali concernenti il bene immobile (ad esempio, erosione del suolo, terremoti, valanghe, inondazioni);
- interpretazione dei disegni (edili) e conoscenza delle specifiche tecniche dell'edificio;
- mappe catastali e topografiche (laddove pertinenti), comprese le informazioni topografiche, ciò comprende almeno quanto segue:
  - a) registrazione delle informazioni relative all'immobile nei pubblici registri;
  - b) termini e definizioni di uso comune;
  - c) significato legale e pratico dei dati catastali;
- codici di pianificazione urbana rurale, ciò comprende almeno quanto segue:
  - a) termini e definizioni utilizzati nei codici di pianificazione urbana e rurale;
  - b) significato legale e pratico dei codici di pianificazione urbana e rurale;
  - c) valutare il contenuto dei codici;
- amministrazione aziendale, ciò comprende almeno la conoscenza e l'applicazione di quanto segue:
  - a) uso degli strumenti informatici;
  - b) gestione della documentazione e dei dati elettronici;
  - c) gestione della qualità;
  - d) gestione dei conflitti;
- abilità comunicative e di vendita: tecniche di presentazione orale e scritta;
- elementi di matematica finanziaria e statistica;
- elementi di certificazione ambientale ed efficienza energetica;
- fiscalità immobiliare;
- gestione e amministrazione beni immobili e condomini;
- trattamento immobili a garanzia di credito non performing e in asta giudiziaria.

### **B.3 CREDITO FORMATIVO**

L'unità di misura base dell'attività di aggiornamento e sviluppo professionale continuo è il credito formativo, pari ad un'ora di formazione, abbreviato in CF.

**B.4 CRITERI PER L'ATTRIBUZIONE ED IL RICONOSCIMENTO DEI CREDITI FORMATIVI****B.4.1 CREDITI ATTRIBUIBILI**

<b>Tipologia di aggiornamento</b>	<b>Punteggio</b>
a) Per corsi di formazione attinenti la professione di agente immobiliare - per ciascuna ora di corso (partecipazione) - per superamento esame finale di verifica dell'apprendimento	1 3
b) Partecipazione a seminari di studio, anche monotematici riconducibili attinenti la professione di agente immobiliare - per ogni ora	1
c) Elaborazione di tesi di laurea attinente la professione di agente immobiliare - per la tesi di laurea	18
d) Conseguimento di "crediti formativi universitari" mediante il superamento di esami universitari attinenti la professione di agente immobiliare - per ogni ora di lezione prevista dal piano di studi - per ogni CFU credito formativo universitario	1 10
c) Frequenza di master universitari attinenti la professione di agente immobiliare - per ogni ora di durata del master	1
d) Redazione di paper scientifici, articoli e interventi attinenti la professione di agente immobiliare - per ogni pubblicazione	3
e) Attività di relatore in convegni attinenti la professione di agente immobiliare	3
f) Docenze effettuate in corsi universitari ufficiali, master, corsi di formazione o seminari attinenti la professione di agente immobiliare - per ciascuna ora di docenza	3

Per ogni evento è attribuibile un limite massimo di 30 CF.

**B.4.2 CORSI DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE**

Ai fini del riconoscimento della validità del corso, la frequenza all'evento deve essere superiore all'80% di quella complessiva prevista. E' comunque ammesso recuperare le ore mancanti, iscrivendosi successivamente ad analogo corso.

**B.5 VALIDAZIONE ATTIVITÀ SVOLTA ALL'ESTERO**

In caso di attività formativa svolta all'estero, L'agente immobiliare, che ha partecipato a i corsi di aggiornamento professionale, seminari, convegni, conferenze, tavole rotonde, workshop et similia

tenuti all'estero da istituzioni, enti, organismi e da altri soggetti comunitari ed extracomunitari, deve inviare all'ente di formazione una richiesta con allegata la documentazione utile attestante l'avvenuta partecipazione all'attività formativa, in lingua originale e relativa traduzione in lingua italiana con certificato di equipollenza e vidimazione dei documenti da parte di un Ente terzo riconosciuto dall'ordinamento italiano (a titolo esemplificativo, attestati di frequenza e di partecipazione, programmi dell'attività formativa svolta, costi di partecipazione, ecc.).

**APPENDICE C – DOCUMENTAZIONE NECESSARIA ALLA TRANSAZIONE**

La presente appendice riporta sotto forma di checklist la documentazione necessaria alla transazione con riferimento a acquirente (C.1), venditore (C.2), locatore (C.3) e conduttore (C.4).

**C.1 - DOCUMENTAZIONE DA RICHIEDERE AL PROMITTENTE ACQUIRENTE**

Data _____	Cliente _____
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Documento di riconoscimento (Carta d'Identità o Passaporto) <i>(se persona giuridica del legale rappresentante o del titolare)</i>
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Codice Fiscale o Tessera Sanitaria <i>(se persona giuridica del legale rappresentante o del titolare)</i>
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Estratto di matrimonio con indicato il regime coniugale e patrimoniale <i>(Celibe/Nubile, Coniugato/a, Separato/a, Divorziato/a, Libero/a di stato; Separazione dei beni, Comunione dei beni, Fondo Patrimoniale)</i>
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Visura camerale rilasciata entro sei mesi ed eventuali Verbali di autorizzazione <i>(solo se persona giuridica)</i>
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Procura speciale a comprare / Procura generale <i>(solo in presenza di procuratore)</i>



## C.2 - DOCUMENTAZIONE DA RICHIEDERE AL PROMITTENTE VENDITORE

Data _____	Cliente _____
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Documento di riconoscimento (Carta d'Identità o Passaporto) (se persona giuridica del legale rappresentante o del titolare)
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Codice Fiscale o Tessera Sanitaria (se persona giuridica del legale rappresentante o del titolare)
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Estratto di matrimonio con indicato il regime coniugale e patrimoniale ( <i>Celibe/Nubile, Coniugato/a, Separato/a, Divorziato/a, Libero/a di stato; Separazione dei beni, Comunione dei beni, Fondo Patrimoniale</i> )
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Atto di provenienza ( <i>Acquisto, Successione + Accettazione eredità, Divisione, Donazione, Permuta, Decreto di Trasferimento, Sentenza, Usucapione, etc.</i> )
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Impianti: certificato di conformità o dichiarazione di rispondenza <input type="checkbox"/> elettrico; <input type="checkbox"/> termoidraulico; <input type="checkbox"/> climatizzazione; <input type="checkbox"/> libretto di impianto
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Relazione Tecnica Integrata di Regolarità Urbanistica e Conformità Catastale ( <i>completa di agibilità/abitabilità</i> )
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Catasto: <input type="checkbox"/> Visura, <input type="checkbox"/> Planimetria, <input type="checkbox"/> Mappa, <input type="checkbox"/> Elaborato planimetrico, <input type="checkbox"/> Elenco subalterni
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Attestato di Certificazione/Prestazione Energetica ( <i>laddove previsto per legge</i> )
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Visura ipocatastale ( <i>a verifica della titolarità immobiliare ed eventuali gravami e note</i> )
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Condominio: <input type="checkbox"/> recapiti amministratore <input type="checkbox"/> regolamento <input type="checkbox"/> tabelle millesimali <input type="checkbox"/> bilancio consuntivo <input type="checkbox"/> bilancio preventivo <input type="checkbox"/> dichiarazione scritta dell'amministratore in ordine allo status del condominio, con particolare riferimento alla situazione contabile relativa alle spese condominiali ordinarie e straordinarie, al bilancio consuntivo e preventivo approvati dall'assemblea, nonché all'esistenza di eventuali contenziosi pendenti, al pagamento/saldo degli oneri condominiali e ad eventuali opere e/o spese approvate da eseguire o in corso di esecuzione
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Certificazione circa l'esistenza di un formale riconoscimento a tutela dell'interesse artistico, storico, archeologico del bene. (ai sensi dell'art. 10 del D. Lgs. 42/04)
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Visura camerale rilasciata entro sei mesi ed eventuali Verbali di autorizzazione ( <i>solo se persona giuridica</i> )
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Procura speciale a vendere / Procura generale ( <i>solo in presenza di procuratore</i> )
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Certificato di Destinazione Urbanistica ( <i>solo per i terreni</i> )
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Copia del contratto di locazione ( <i>nell'ipotesi di immobile locato</i> )
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Documentazione inerente la detrazione fiscale ancora in godimento e da trasferire per lavori eseguiti sull'immobile e/o su parti comuni

## C.3 - DOCUMENTAZIONE DA RICHIEDERE AL LOCATORE

Data _____	Cliente _____
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Documento di riconoscimento (Carta d'Identità o Passaporto) <i>(se persona giuridica del legale rappresentante o titolare)</i>
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Codice Fiscale o Tessera Sanitaria <i>(se persona giuridica del legale rappresentante o titolare)</i>
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta autorizzazione	Visura camerale rilasciata entro sei mesi ed eventuali Verbali di <i>(se persona giuridica)</i>
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Catasto: <input type="checkbox"/> Visura, <input type="checkbox"/> Planimetria
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Condominio: <input type="checkbox"/> recapiti amministratore <input type="checkbox"/> regolamento <input type="checkbox"/> tabelle millesimali <input type="checkbox"/> bilancio preventivo
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Attestato di Certificazione/Prestazione Energetica <i>(laddove previsto per legge)</i>
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Procura speciale a locare / Procura generale <i>(solo in presenza di procuratore)</i>
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Impianti: certificato di conformità o dichiarazione di rispondenza <input type="checkbox"/> elettrico; <input type="checkbox"/> termoidraulico; <input type="checkbox"/> climatizzazione; <input type="checkbox"/> libretto di impianto
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Ultime fatture delle utenze da volturare con indicazione del recapito dove ricevere le fatture a saldo: <input type="checkbox"/> energia elettrica <input type="checkbox"/> gas <input type="checkbox"/> acqua <input type="checkbox"/> telefono/internet <input type="checkbox"/> tariffa rifiuti
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Inventario degli arredi e suppellettili
<input type="checkbox"/> consegnata <input type="checkbox"/> richiesta	Coordinate IBAN dove incassare i canoni di locazione

**C.4 - DOCUMENTAZIONE DA RICHIEDERE AL PROMITTENTE CONDUTTORE**

Data \_\_\_\_\_

Cliente \_\_\_\_\_

 consegnata  richiestaDocumento di riconoscimento (Carta d'Identità o Passaporto)  
(*se persona giuridica del legale rappresentante o del titolare*) consegnata  richiestaCodice Fiscale o Tessera Sanitaria  
(*se persona giuridica del legale rappresentante o del titolare*) consegnata  richiestaVisura camerale rilasciata entro sei mesi ed eventuali Verbali di autorizzazione  
(*solo se persona giuridica*) consegnata  richiestaPermesso di soggiorno  
(*solo con cittadinanza extra CEE*)

## APPENDICE D – PROSPETTO DEI DESCRITTORI LIVELLO EQF

Ciascuno degli 8 livelli EQF è definito da una serie di descrittori che indicano i risultati dell'apprendimento in termini di conoscenze, abilità (capacità) e competenze. Si riporta qui di seguito il prospetto di sintesi dei livelli EQF così come descritti nella Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008.

	<b>Conoscenze</b> Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche, le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche	<b>Abilità</b> Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche, le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili)	<b>Competenze</b> Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche, le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia
<b>Livello EQF 1</b>	Conoscenze generale di base	Abilità di base necessarie a svolgere mansioni/compiti semplici.	Lavoro o studio, sotto la diretta supervisione, in un contesto strutturato.
<b>Livello EQF 2</b>	Conoscenza pratica di base in un ambito di lavoro o di studio.	Abilità cognitive e pratiche di base necessarie all'uso di informazioni pertinenti per svolgere compiti e risolvere problemi ricorrenti usando strumenti e regole semplici.	Lavoro o studio sotto la supervisione con una certo grado di autonomia.
<b>Livello EQF 3</b>	Conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali, in un ambito di lavoro o di studio.	Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a svolgere compiti e risolvere problemi scegliendo e applicando metodi di base, strumenti, materiali ed informazioni.	Assumere la responsabilità di portare a termine compiti nell'ambito del lavoro o dello studio. Adeguare il proprio comportamento alle circostanze nella soluzione dei problemi.
<b>Livello EQF 4</b>	Conoscenza pratica e teorica in ampi contesti in un ambito di lavoro o di studio.	Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a risolvere problemi specifici in un campo di lavoro o di studio.	Sapersi gestire autonomamente, nel quadro di istruzioni in un contesto di lavoro o di studio, di solito prevedibili, ma soggetti a cambiamenti. Sorvegliare il lavoro di routine di altri, assumendo una certa responsabilità per la valutazione e il miglioramento di attività lavorative o di studio.
<b>Livello EQF 5(*)</b>	Conoscenza teorica e pratica esauriente e specializzata, in un ambito di lavoro o di studio e consapevolezza dei limiti di tale conoscenza.	Una gamma esauriente di abilità cognitive e pratiche necessarie a dare soluzioni creative a problemi astratti.	Saper gestire e sorvegliare attività nel contesto di attività lavorative o di studio esposte a cambiamenti imprevedibili. Esaminare e sviluppare le prestazioni proprie e di altri.
<b>Livello EQF 6(**)</b>	Conoscenze avanzate in un ambito di lavoro o di studio, che presuppongano una comprensione critica di teorie e principi.	Abilità avanzate, che dimostrino padronanza e innovazione necessarie a risolvere problemi complessi ed imprevedibili in un ambito specializzato di lavoro o di studio.	Gestire attività o progetti, tecnico/professionali complessi assumendo la responsabilità di decisioni in contesti di lavoro o di studio imprevedibili. Assumere la responsabilità di gestire lo sviluppo professionale di persone e gruppi.
<b>Livello EQF 7(***)</b>	Conoscenze altamente specializzata, parte delle quali all'avanguardia in un ambito di lavoro o di studio, come base del pensiero originario e/o della ricerca. Consapevolezza critica di questioni legate alla conoscenza all'interfaccia tra ambiti diversi.	Abilità specializzate, orientate alla soluzione di problemi, necessarie nella ricerca e/o nell'innovazione al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove e integrare la conoscenza ottenuta in ambiti diversi.	Gestire e trasformare contesti di lavoro o di studio complessi, imprevedibili che richiedono nuovi approcci strategici. Assumere la responsabilità di contribuire alla conoscenza e alla prassi professionale e/o di verificare le prestazioni strategiche dei gruppi.
<b>Livello EQF 8(****)</b>	Le conoscenze più all'avanguardia in un ambito di lavoro o di studio e all'interfaccia tra settori diversi.	Le abilità e le tecniche più avanzate e specializzate, comprese le capacità di sintesi e di valutazione, necessarie a risolvere problemi complessi della ricerca e/o dell'innovazione e ad estendere e ridefinire le conoscenze o le pratiche professionali esistenti.	Dimostrare effettiva autorità, capacità di innovazione, autonomia, integrità tipica dello studioso e del professionista e impegno continuo nello sviluppo di nuove idee o processi all'avanguardia in contesti di lavoro, di studio e di ricerca.
<p><b>Note Compatibilità con il Quadro dei titoli accademici dell'area europea dell'istruzione superiore</b></p> <p>Il Quadro dei titoli accademici dell'area europea dell'istruzione superiore fornisce descrittori per cicli. Ogni descrittore di ciclo dà una definizione generica di aspettative tipiche di esiti e capacità legati alle qualifiche/ai titoli accademici che rappresentano la fine di tale ciclo.</p> <p>(*) Il descrittore per il ciclo breve dell'istruzione superiore (all'interno o collegato al primo ciclo), sviluppato dall'iniziativa congiunta per la qualità come parte del processo di Bologna, corrisponde ai risultati dell'apprendimento al livello 5 del Quadro europeo delle qualifiche.</p> <p>(**) Il descrittore per il primo ciclo nel Quadro dei titoli accademici dell'area europea dell'istruzione superiore, approvato dai ministri responsabili dell'istruzione superiore riuniti a Bergen nel maggio 2005, nel contesto del processo di Bologna, corrisponde ai risultati dell'apprendimento al livello 6 del Quadro europeo delle qualifiche.</p> <p>(***) Il descrittore per il secondo ciclo nel Quadro dei titoli accademici dell'area europea dell'istruzione superiore, approvato dai ministri responsabili dell'istruzione superiore riuniti a Bergen nel maggio 2005, nel contesto del processo di Bologna, corrisponde ai risultati dell'apprendimento al livello 7 del Quadro europeo delle qualifiche.</p> <p>(****) Il descrittore per il terzo ciclo nel Quadro dei titoli accademici dell'area europea dell'istruzione superiore, approvato dai ministri responsabili dell'istruzione superiore riuniti a Bergen nel maggio 2005, nel contesto del processo di Bologna, corrisponde ai risultati dell'apprendimento al livello 8 del Quadro europeo delle qualifiche.</p>			

**APPENDICE E – RIFERIMENTI LEGISLATIVI**

D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131 Approvazione del Testo unico delle disposizioni concernenti l'imposta di registro - Artt. 10 e 57

Decreto 21 dicembre 1990, n. 452 Regolamento recante norme di attuazione della legge 3 febbraio 1989, n. 39, sulla disciplina degli agenti di affari in mediazione

D.M. 21 febbraio 1990, n. 300 Regolamento sulla determinazione delle materie e delle modalità degli esami prescritti per l'iscrizione a ruolo degli agenti d'affari in mediazione

Legge 5 marzo 2001, n. 57 Disposizioni in materia di apertura e regolazione dei mercati - Art. 18 Modifiche alla legge 3 febbraio 1989, n. 39

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i.

Decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223 Disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale - Art. 35, comma 22

Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231 Attuazione della direttiva 2005/60/CE concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo nonché della direttiva 2006/70/CE che ne reca misure di esecuzione

Decreto Legislativo 26 marzo 2010, n.59 Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno - Artt. 73 e 80

D.M. 26 ottobre 2011 Modalità di iscrizione nel registro delle imprese e nel REA, dei soggetti esercitanti l'attività di mediatore disciplinata dalla legge 3 febbraio 1989, n. 39, in attuazione degli articoli 73 e 80 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59

Legge 14 gennaio 2013, n. 4 Disposizioni in materia di professioni non organizzate

Decreto Legislativo 15 giugno 2015, n. 81 Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183 - Art. 44 Apprendistato professionalizzante

Decreto Legislativo 28 gennaio 2016, n. 15 Attuazione della direttiva 2013/55/UE del Parlamento europeo e del consiglio, recante modifica della direttiva 2005/36/CE, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali e del regolamento (UE) n. 1024/2012, relativo alla cooperazione amministrativa attraverso il sistema di informazione del mercato interno («Regolamento IMI»)

**BIBLIOGRAFIA**

- [1] UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
- [2] Codice delle Valutazioni Immobiliari - Italian Property Valuation Standard, Quinta edizione 2018





Membro italiano ISO e CEN  
[www.uni.com](http://www.uni.com)  
[www.youtube.com/normeUNI](http://www.youtube.com/normeUNI)  
[www.twitter.com/normeUNI](http://www.twitter.com/normeUNI)  
[www.twitter.com/formazioneUNI](http://www.twitter.com/formazioneUNI)

**Sede di Milano**

Via Sannio, 2 - 20137 Milano  
tel +39 02700241, Fax +39 0270024375, [uni@uni.com](mailto:uni@uni.com)

**Sede di Roma**

Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma  
tel +39 0669923074, Fax +39 066991604, [uni.roma@uni.com](mailto:uni.roma@uni.com)