

# QEI

## Quaderni

di ECONOMIA IMMOBILIARE

2010

PERIODICO  
SEMESTRALE DI  
TECNOBORSA

**Evoluzione Dottrina Estimativa**  
**Cause e Implicazioni**

**Linee Guida per la Valutazione**  
**ABI**

**Qualità Certificata**  
**Borsa Immobiliare Roma - BIR**

**Indagine Tecnoborsa 2010**  
**Mutui**

**Manutenzione Urbana**  
**Sviluppo in Qualità**

14

# QUEI

**“...e dalla finestra  
della mia stanza guardo,  
povera anima  
col corpo stanco,  
molte stelle;  
molte stelle,  
nulla,  
il nulla,  
ma molte stelle...”**



*Fernando Pessoa*



Luglio/Dicembre 2010  
n. 14 - Anno VII

## QEI - Quaderni di Economia Immobiliare Periodico semestrale di Tecnoborsa

DIRETTORE RESPONSABILE

Maria Annunziata Scelba

COMITATO EDITORIALE

Giampiero Bambagioni

Ettore Troiani

Direzione, redazione e amministrazione  
Tecnoborsa S.C.p.A.

Sede legale: Via de' Burrò 147 - 00186 Roma

Sede operativa: Via Capitan Bavastro 116 - 00154 Roma

Telefono (+39) 0657300710

Fax (+39) 0657301832

info@tecnoborsa.com

www.tecnoborsa.it

*Pubblicazione depositata per la protezione  
della proprietà scientifica e letteraria.*

*Ogni diritto è riservato. La riproduzione degli articoli,  
anche parziale, è permessa solamente citando la fonte.*

*L'Editore e gli autori della presente pubblicazione  
non possono assumere alcuna responsabilità  
conseguente a perdite subite da terzi in quanto  
derivate dall'uso o dal mancato uso dei testi  
o del materiale ivi contenuto.*

*L'Editore è a disposizione per eventuali diritti di terzi.*

### Registrazione

Registrazione Tribunale di Roma  
del 29 maggio 2003 n° 254/2003

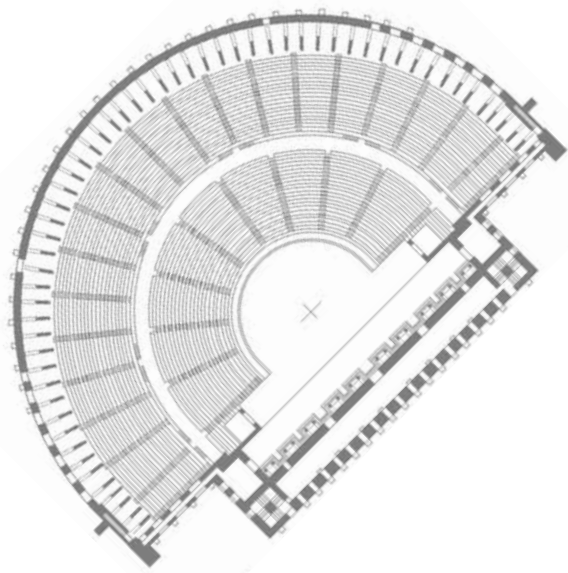


FOTO  
gentilmente concesse da  
Leandro Sala, autore del volume  
"Altari all'aperto  
le edicole sacre di Roma"  
Ricciardi & Associati Edizioni

IMPAGINAZIONE  
Digitalialab - Roma

STAMPA  
Grafica Giorgetti - Roma

**Tecnoborsa** è una società consortile per azioni istituita dal sistema delle Camere di Commercio per contribuire allo sviluppo, alla regolazione, alla trasparenza e alla ricerca nel campo dell'economia immobiliare italiana e internazionale.

Pertanto, **Tecnoborsa** è un ente istituzionale senza fini di lucro e vuole essere un mezzo per regolare il mercato immobiliare nazionale attraverso lo sviluppo di sistemi, strumenti e linee guida atti a favorire l'interazione di tutti i soggetti che raffigurano l'intero panorama della domanda e dell'offerta in Italia.

La stessa compagine societaria di **Tecnoborsa** dimostra la sua forte vocazione di rappresentanza e, ad oggi, annovera 31 soci, di cui 25 espressione del sistema delle Camere di Commercio, unitamente ad altri organismi:

- Borsa Immobiliare di Napoli S.r.l.
- Camere di Commercio di:  
Ancona, Ascoli Piceno, Bari, Brescia, Brindisi, Como, Cosenza, Macerata, Matera, Milano, Novara, Parma, Perugia, Pescara, Pisa, Ravenna, Reggio Calabria, Rieti, Rimini, Roma, Terni
- Confedilizia
- European Real Estate Institute - EREI
- FIAIP - Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali
- Geo.Val. - Geometri Valutatori Esperti
- Progetto Europa Associates Srl
- Regione Lazio
- Unioncamere Regionale Lazio
- Unioncamere Molise
- Unione Nazionale delle Camere di Commercio



In linea con la propria *mission* e per consolidare le funzioni di analisi e approfondimento, **Tecnoborsa** ha istituito il proprio Centro Studi sull'Economia immobiliare – CSEI, un nucleo di studio che cura la rilevazione, l'elaborazione e la diffusione di dati di importanza strategica per la pianificazione e l'attuazione di scelte nella sfera della politica economica, urbanistico-edilizia, creditizia e fiscale. Annualmente viene realizzata l'Indagine sul mercato immobiliare e le famiglie italiane.

L'attività di **Tecnoborsa** è supportata da un Comitato Tecnico-Scientifico rappresentativo di tutti i maggiori soggetti esperti in materia che, in particolare, contribuisce alla realizzazione del “Codice delle Valutazioni Immobiliari - *Italian Property Valuation Standard*”, un vero e proprio strumento di lavoro per gli operatori del settore. Attraverso i QEI - Quaderni di Economia Immobiliare, **Tecnoborsa** si propone, dunque, di affrontare da vicino temi, indagini, normative e processi, per ampliarne la circolazione e la conoscenza ma sempre in chiave di trasparenza e regolazione, per creare e accrescere una nuova cultura in ambito immobiliare, anche a livello internazionale.

## **COMITATO TECNICO-SCIENTIFICO TECNOBORSA**

- ▶ ABI - Associazione Bancaria Italiana
- ▶ Agenzia del Territorio - Ministero dell'Economia e delle Finanze
- ▶ AIAV - Associazione Italiana per la Gestione e l'Analisi del Valore
- ▶ ASPESI - Associazione Nazionale tra Società di Promozione e Sviluppo Immobiliare
- ▶ ASSOVIIB - Associazioni e Società di Valutazioni Immobiliari per le Banche
- ▶ CENSIS - Centro Studi Investimenti Sociali
- ▶ Collegio Nazionale dei Periti Agrari e Periti Agrari Laureati
- ▶ CONFEDILIZIA - Confederazione Italiana della Proprietà Edilizia
- ▶ Consiglio dell'Ordine Nazionale dei Dottori Agronomi e Dottori Forestali
- ▶ Consiglio Nazionale Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori
- ▶ Consiglio Nazionale dei Geometri e dei Geometri Laureati
- ▶ Consiglio Nazionale degli Ingegneri
- ▶ Consiglio Nazionale dei Periti Industriali e dei Periti Industriali Laureati
- ▶ E-VALUATIONS - Istituto di Estimo e Valutazioni
- ▶ FIAIP - Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali
- ▶ FIMAA - Federazione Italiana Mediatori Agenti d'Affari
- ▶ Geo.Val - Geometri Valutatori Esperti
- ▶ INU - Istituto Nazionale di Urbanistica
- ▶ ISMEA - Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare
- ▶ Ministero dello Sviluppo Economico
- ▶ Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento del Tesoro e Consiglio Tecnico Scientifico degli Esperti
- ▶ UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione
- ▶ UNIONCAMERE - Unione Italiana delle Camere di Commercio
- ▶ Università Commerciale Luigi Bocconi - Newfin
- ▶ Università Luiss Guido Carli

## SOMMARIO

|  |           |
|--|-----------|
| PRESENTAZIONE .....  | 8         |
| <b>I - SULLE CAUSE E SULLE IMPLICAZIONI DELL'EVOLUZIONE<br/>DELLA DOTTRINA ESTIMATIVA .....</b>  | <b>10</b> |
| 1. Introduzione .....  | 11        |
| 2. Valore di mercato, valore di credito ipotecario ed altre innovazioni a livello normativo .....  | 11        |
| 3. Le principali innovazioni a livello scientifico .....   | 14        |
| 4. Conclusioni .....   | 17        |
| <b>II - LE LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE DEGLI IMMOBILI<br/>IN GARANZIA DELLE ESPOSIZIONI CREDITIZIE. ....</b>                            | <b>20</b> |
| 1. Introduzione .....  | 21        |
| 2. Contenuti delle Linee Guida .....   | 22        |
| 3. Conclusioni .....   | 23        |
| APPENDICE - NORMATIVA DI VIGILANZA PER IL TRATTAMENTO PRUDENZIALE<br>DELLE ESPOSIZIONI CREDITIZIE GARANTITE DA IPOTECHE RESIDENZIALI ..... | 24        |
| <b>III - QUALITÀ CERTIFICATA PER LE AGENZIE IMMOBILIARI .....</b>  | <b>36</b> |
| 1. Introduzione .....  | 37        |
| 2. Certificazione come risposta all'evoluzione dei mercati .....   | 38        |
| 3. Iso 9001 per le Borse Immobiliari .....   | 39        |
| 4. La Norma Europea e il concetto di PDCA .....  | 45        |
| APPENDICE - MANUALE DELLA QUALITÀ BORSA IMMOBILIARE DI ROMA .....  | 48        |

|  |    |
|--|----|
| IV - L'INDAGINE <b>TECNOBORSA</b> 2010:<br>LE FAMIGLIE ITALIANE E IL MERCATO IMMOBILIARE-MUTUI ..... | 58 |
| 1. Introduzione .....  | 59 |
| 2. Il ricorso al mutuo .....   | 59 |
| 3. Le garanzie richieste .....   | 64 |
| 4. Conclusioni .....   | 66 |
| <br>   |    |
| V - LA MANUTENZIONE URBANA COME VOLANO PER LO SVILUPPO<br>IN QUALITA' DEL MERCATO IMMOBILIARE .....  | 68 |
| 1. Introduzione .....  | 69 |
| 2. L'innovazione settoriale .....  | 70 |
| 3. Verso i 'servizi' di manutenzione .....   | 72 |
| 4. Tra manutenzione <i>in</i> qualità e manutenzione <i>della</i> qualità .....                      | 74 |
| 5. I problemi aperti e gli scenari di sviluppo .....   | 75 |
| <br>   |    |
| I NUMERI PUBBLICATI .....  | 80 |



# Presentazione

a cura di Raimondo Soria

Presidente **Tecnoborsa**



Raimondo Soria  
Presidente **Tecnoborsa**

**Qualità dei servizi e trasparenza dei mercati e dei valori immobiliari** sono le parole chiave di questo Quaderno. La qualità riferita al processo e al prodotto (servizio) valutativo, in quanto un'appropriate misurazione del *Loan-to-Value* (LTV) ovvero del valore dell'immobile oggetto di garanzia ipotecaria rispetto al mutuo erogato, costituisce un elemento centrale per un corretto, stabile, efficiente e solido sviluppo del mercato immobiliare, per l'erogazione di crediti, per le emissioni o acquisizioni di titoli rappresentativi di operazioni di cartolarizzazione e di obbligazioni bancarie garantite e, più in generale, per la stabilità del mercato bancario.

A tal fine, nel saggio di Giampiero Bambagioni vengono evidenziate – con un lucido quadro che analizza la situazione nazionale e internazionale – le “*Cause e implicazioni dell'evoluzione della dottrina estimativa*”, sulla base delle profonde innovazioni registratesi sia a livello scientifico che normativo.

Nel contributo di Angelo Peppetti dell'Associazione Bancaria Italiana sono richiamate le caratteristiche specifiche delle “*Linee Guida sulle valutazioni degli immobili posti a garanzia delle esposizioni creditizie*” predisposte dall'ABI le quali – previa condivisione nell'ambito del Comitato Tecnico - Scientifico di **Tecnoborsa** – sono state oggetto di uno specifico Protocollo d'Intesa siglato il 24 novembre 2010 con la stessa **Tecnoborsa**, gli Ordini professionali dei Periti (Consiglio dell'Ordine Nazionale Dottori Agronomi e Dottori Forestali, Collegio Nazionale degli Agrotecnici e degli Agrotecnici Laureati, Consiglio Nazionale degli Architetti Pianificatori Paesaggisti Conservatori, Consiglio Nazionale Geometri e Geometri Laureati, Consiglio Nazionale degli Ingegneri, Consiglio Nazionale dei Periti Agrari e dei Periti Agrari Laureati, Consiglio Nazionale dei Periti Industriali e dei Periti In-

dustriali Laureati), e con le primarie società di valutazione. Nella seconda parte del Quaderno il concetto di qualità viene declinato a partire dalle agenzie immobiliari fino ad arrivare a un tema mai affrontato finora su queste pagine, la manutenzione urbana e la sua evoluzione. In particolare, il terzo capitolo affronta la qualità certificata per le agenzie immobiliari intesa, innanzitutto, come garanzia interna all'organizzazione e fattore di competitività in ambito immobiliare. Solo di recente operatori e mercato hanno recepito la necessità della Iso 9001 e la Borsa Immobiliare di Roma - BIR si è fatta promotrice della Certificazione di Qualità nel sistema delle Borse Immobiliari delle Camere di Commercio Italiane, attraverso l'inserimento delle Agenzie accreditate all'interno del Sistema di Gestione Qualità. A corredo di questo importante capitolo è stata allegata un'Appendice con il Manuale della Qualità della Borsa Immobiliare di Roma - BIR.

Un capitolo è stato dedicato, come di consueto, ai dati dell'Indagine annuale sulle famiglie italiane e il mercato immobiliare, a cura del Centro Studi di Economia Immobiliare - CSEI di **Tecnoborsa**; in particolare, su questo numero viene pubblicata la parte riguardante i mutui così come rilevati nel 2010 per quanto riguarda l'andamento del biennio 2008/2009 e il *trend* previsto per l'anno in corso e il 2011, ma con un taglio di maggior approfondimento rispetto alle precedenti edizioni, per meglio indagare sulla stretta creditizia verificatasi a seguito della crisi dei mutui *subprime* scoppiata negli Usa nel 2008, le cui conseguenze ancora gravano a livello mondiale e soprattutto europeo sul mercato e sulle famiglie, Italia compresa.

Infine, ma non meno importante, nel quinto capitolo viene trattata - per la prima volta in questi Quaderni - la tematica della qualità correlata alla gestione dei patrimoni immobiliari, ovvero *"La manutenzione urbana come volano per lo sviluppo in qualità del mercato immobiliare"*: questo appunto il titolo del saggio di Silvano Curcio, Direttore di Terotec (Laboratorio per l'Innovazione della Manutenzione e della Gestione dei Patrimoni Urbani Immobiliari), cui va il più sentito ringraziamento mio e di **Tecnoborsa** per il prezioso contributo. •



*Madonna col bambino,  
Casa Generalizia  
dei Gesuiti, Roma*

# I - SULLE CAUSE E SULLE IMPLICAZIONI DELL'EVOLUZIONE DELLA DOTTRINA ESTIMATIVA

a cura di Giampiero Bambagioni

Vicepresidente e Responsabile Attività Scientifiche **Tecnoborsa**

Docente di Economia ed Estimo Civile, Facoltà di Ingegneria, Università di Perugia

La crescita sostenibile dei mercati, prudenziali politiche di finanziamento ipotecario, la perequazione fiscale, le scelte delle famiglie inerenti l'investimento dei risparmi, sono incentrate - in misura crescente - sui beni immobiliari e sull'effettivo valore dei medesimi



Icona dell'Arcangelo Gabriele, XIII Secolo,  
Monastero di Santa Caterina, Sinai

## 1. Introduzione

La dottrina estimativa nazionale ha subito, negli ultimi due lustri, una notevole evoluzione sulla base delle profonde innovazioni registratesi sia a livello scientifico che normativo. Con il nuovo quadro di riferimento dovranno confrontarsi, necessariamente, tutti gli innumerevoli soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nella filiera economico-professionale; tra questi: il sistema bancario, la clientela *corporate* interessata alla fruizione delle *best practices*, i professionisti fornitori dei servizi valutativi e gli atenei che, in taluni casi, dovranno riorientare e ampliare sostanzialmente i contenuti dell'offerta formativa.

## 2. Valore di mercato, valore di credito ipotecario ed altre innovazioni a livello normativo

Preliminarmente va osservato che, in epoca recente, una forte spinta evolutiva è pervenuta dalla trasformazione del contesto internazionale. L'interconnessione delle economie e dei mercati finanziari globali, l'interdipendenza tra dinamiche di credito ipotecario, l'effettivo valore degli *asset* posti a garanzia dei mutui e l'andamento dei mercati immobiliari, la crisi originata dai mutui *subprime* che ha avuto inizio negli Stati Uniti nel 2006<sup>1</sup> e che ha evidenziato quanto una corretta stima sia essenziale per la definizione di prudenziali politiche creditizie e per la praticabilità e sostenibilità delle operazioni di finanza

immobiliare tra cui quelle di *securitization*, hanno dato un'ulteriore spinta verso l'adozione di criteri valutativi che potessero contribuire alla mitigazione del rischio nell'ambito della detenzione prudenziale del capitale di vigilanza da parte delle banche, secondo i dettami di Basilea 2.

Sul versante normativo, le modifiche intervenute nella regolamentazione dell'attività creditizia con Basilea 2<sup>2</sup> e con la Direttiva 2006/48/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativa all'accesso all'attività degli enti creditizi e al suo esercizio (rifusio-

<sup>(1)</sup> La crisi, che ha avuto la sua fase acuta nel 2008, è stata originata dall'erogazione di mutui a clientela che non forniva adeguate garanzie patrimoniali. La forte contrazione del mercato immobiliare statunitense ha reso impossibile per molti proprietari il rispetto delle obbligazioni finanziarie assunte verso la banca con conseguente netto aumento delle procedure esecutive finalizzate al sequestro degli immobili posti a garanzia dei mutui *subprime*. Conseguentemente, molti dei principali istituti che erogavano mutui *subprime* hanno dovuto cessare l'attività o avviare la procedura di fallimento.

<sup>(2)</sup> Cfr. il documento del Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria *"International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards, a Revised Framework. Comprehensive Version"* del giugno 2006 (cd. Nuovo Accordo di Basilea sul Capitale, Basilea 2), e le Direttive 2006/48/CE e 2006/49/CE del 14 giugno 2006 (pubblicate nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea n. L177 del 30 giugno 2006), relative, rispettivamente, all'accesso all'attività degli enti creditizi e al suo esercizio (CRD) e all'adeguatezza patrimoniale delle imprese di investimento e degli enti creditizi (CAD).

ne),<sup>3</sup> recepita nelle Circolari Banca d'Italia a partire dal 27 dicembre 2006, hanno introdotto una serie di requisiti attinenti:

- a) le caratteristiche delle garanzie immobiliari;
- b) le condizioni essenziali per il riconoscimento delle garanzie immobiliari (certezza giuridica, sorveglianza sui valori immobiliari, documentazione);
- c) l'indipendenza dell'esperto valutatore e la necessità di una stima dell'immobile a un valore pari o inferiore al valore di mercato.

In particolare, sono state indicate espressamente le definizioni di 'valore del credito ipotecario' e di 'valore di mercato'.

Per 'valore di mercato' si intende l'importo stimato al quale l'immobile verrebbe venduto alla data della valutazione in un'operazione svolta tra un venditore e un acquirente consenzienti alle normali condizioni di mercato dopo un'adeguata promozione commerciale, nell'ambito della quale entrambe le parti hanno agito con cognizione di causa, con prudenza e senza costrizioni. Il valore di mercato è documentato in modo chiaro e trasparente.

Per 'valore del credito ipotecario' si intende il valore dell'immobile quale determinato in base a un prudente apprezzamento della futura negoziabilità dell'immobile stesso, tenuto conto degli aspetti durevoli a lungo termine dell'immobile, delle condizioni normali e locali del mercato, dell'uso corrente dell'immobile e dei suoi appropriati usi alternativi. Nella stima del valore del credito ipotecario non possono intervenire considerazioni di carattere speculativo. Il valore del credito ipotecario è documentato in modo chiaro e trasparente.

Della richiamata definizione si pone l'accento sugli aspetti durevoli a lungo termine dell'immobile<sup>4</sup> e sull'uso corrente dell'immobile e dei suoi appropriati usi alternativi che rimanda all'*Highest and Best Use (HBU)*, ovvero il più conveniente e migliore uso, corrispondente all'uso dell'immobile che presenta il massimo valore di trasformazione o di mercato tra i valori di trasformazione e di mercato per gli usi prospettati per un immobile.<sup>5</sup>

Ulteriori indicazioni per l'adozione degli *standard* valutativi internazionali sono state recepite a livello delle *United Nations Economic Commission for*

<sup>3</sup> Recepita con Legge 23 febbraio 2007, n.15 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 27 dicembre 2006, n. 297, recante disposizioni urgenti per il recepimento delle direttive comunitarie 2006/48/CE e 2006/49/CE ... (GU n. 46 del 24-2-2007).

<sup>4</sup> Cfr. la procedura indicata ai fini della stima delle carenze ovvero dei fattori incrementativi e decrementativi del valore degli immobili nel Cap. VI del volume *"La misurazione delle superfici immobiliari"*, G. Bambi (2008), Il Sole 24 Ore.

<sup>5</sup> Cfr. il *"Codice delle Valutazioni Immobiliari"*, III, Cap. IV (Principi di valutazione).

Europe (UNECE) *Real Estate Market Advisory Group* (REM) nel relativo UNECE REM “*Policy Framework for Sustainable Real Estate Markets. Principles and guidance for the development of a country’s real estate sector*” con i Principi 8 (*Property valuation*), 7 (*Transparency and advanced financial products*), e 6 (*Sustainable financing*).<sup>6</sup>

I principi contabili internazionali (IAS/IFRS), divenuti parte dell’ordinamento comunicatorio Ue con i Regolamenti 1606/2002, 1725/2003 e altri regolamenti c.d. ‘omologativi’, adottati anche in Italia con Decreto legislativo n. 38/2005, hanno previsto per la redazione dei bilanci specifiche modalità di contabilizzazione degli investimenti immobiliari<sup>7</sup>.

In particolare, gli “*International Accounting Standard/International Financial Reporting Standard*” (IAS/IFRS) n. 16 (Immobili, impianti e

macchinari), e n. 40 (Investimenti in immobili), rimandano al *fair value* (o valore equo), definito come: “il corrispettivo al quale un’attività può essere scambiata, o una passività estinta, tra parti consapevoli e disponibili, in una transazione tra terzi indipendenti”<sup>8</sup>.

Come appare evidente, gli indirizzi normativi relativi alle politiche creditizie e alla stima dei beni ai fini dell’erogazione di mutui e finanziamenti immobiliari, ovvero attinenti la contabilizzazione degli investimenti immobiliari, impattano direttamente, e su larga scala, sugli aspetti sostanziali di elaborazione della stima.

Le innovazioni normative introdotte a livello Ue non potevano non essere recepite anche dal sistema bancario italiano. Per iniziativa dell’Associazione Bancaria Italiana (Abi) sono state elaborate le “**Linee Guida per la valutazione degli immobili in garanzia delle esposizioni creditizie**”.

L’articolato – oggetto di condivisione nell’ambito del Comitato Tecnico Scientifico di **Tecnoborsa**<sup>9</sup> – è stato espressamente recepito, con uno specifico Protocollo d’intesa, da **Tecnoborsa** e dai Consigli Nazionali delle professioni ordinistiche: Consigli Nazionali degli Agronomi, Architetti, Geometri, Ingegneri, Periti Agrari, Pe-

<sup>6</sup> La versione ufficiale dell’UNECE REM “*Policy Framework for Sustainable Real Estate Markets*” – che è stato approvato e adottato come documento ufficiale ONU – è reperibile nel sito UNECE.org ed anche in tecnoborsa.it; la stesura dell’articolato è stata curata da Giampiero Bambagioni, quale Chair della Task Force internazionale che ha condiviso l’articolato e Membro UNECE REM.

<sup>7</sup> In sintesi, sulla base di quanto disposto dallo IAS 40 (Investimenti immobiliari), l’iscrizione iniziale di un investimento immobiliare avviene al costo storico, maggiorato degli oneri accessori. La valutazione successiva può avvenire al costo storico ammortizzato ovvero al fair value (espressamente definito dagli International Accounting Standards).

<sup>8</sup> Cfr. “*Codice delle Valutazioni Immobiliari*”, Cap. V (Criteri e Valori di Stima).

<sup>9</sup> Per la consultazione dell’elenco completo delle organizzazioni e degli enti componenti il Comitato Tecnico Scientifico si rimanda al sito: tecnoborsa.it

riti Industriali, nonché dalle principali Società di Valutazione.

Carlo Forte<sup>10</sup>, in uno scritto del 1968, evidenziava la necessità di parlare un linguaggio internazionale anche nel campo economico-estimativo. Nell'ambito di un paragrafo dedicato alla trattazione del 'valore capitale', termine che egli stesso utilizza quale sinonimo di valore di mercato, così scriveva: «Si è esaminata la genesi del principio di dipendenza del valore sul binario delle intuizioni economiche di un recente passato: è però altrettanto opportuno segnalare che, nonostante il mancato collegamento culturale sul piano internazionale, che purtroppo non consente di riconoscere l'universalità della teoria estimativa, alle stesse conclusioni sono pervenuti alcuni economisti pur partendo da circostanze diverse».

Gli elementi che facevano auspicare a Carlo Forte un 'collegamento culturale sul piano internazionale' si sono trasformate, sia per ragioni scientifiche che normative, quale base stessa dello sviluppo della moderna teoria estimativa.

### 3. Le principali innovazioni a livello scientifico

Sul versante scientifico, la principale spinta propulsiva è stata costituita dall'affermazione – anche in Italia –

delle *Best Practices* internazionali e, in particolare, degli *International Valuation Standards* (IVS) che, a partire dal 2000, sono stati recepiti e armonizzati con la cultura estimativa nazionale nel “*Codice delle Valutazioni Immobiliari*”<sup>11</sup>. Gli IVS – che sono stati recepiti anche dalla *Royal Institution of Chartered Surveyors* (RICS), dalla Tegova e, negli Stati Uniti, dalle *Uniform Standards of Professional Appraisal Practices* (USPAP) - sono incentrati sulla qualità sostanziale del prodotto (servizio), e sulla intelligibilità a livello globale dei procedimenti di stima: *Market Comparison Approach* o metodo del confronto di mercato, *Income Capitalization Approach* o metodo finanziario, *Cost approach* o metodo del costo (di riproduzione deprezzato). Sistemi di stima e procedimenti valutativi contemperati con numerose scienze, complementari o basilari per la pratica estimativa; si pensi, ad esempio:

a) alla statistica utilizzata per circoscrivere i fenomeni qualitativi e i fenomeni quantitativi su cui si basa la regressione lineare nonparametrica e pluriparametrica, funzionale al-

---

<sup>(11)</sup> La prima edizione del “*Codice delle Valutazioni Immobiliari – Italian Property Valuation Standard*” risale al 2000 e costituisce la realizzazione di un Progetto condiviso nell'ambito del Comitato Tecnico Scientifico di **Tecnoborsa** a partire dal 1998. La seconda edizione del Codice è del 2002, la terza del 2005. L'edizione integrale in inglese del 2006. Tutte queste edizioni sono state coordinate ed hanno avuto come coautore G. Bambagioni.

---

<sup>(10)</sup> Cfr. “*Elementi di estimo urbano*”, pagina 14, Cap. 1 (La teoria estimativa), Etas Compass Libri, Milano, 1968.

la individuazione dell'attendibilità dei dati comparabili (o *Comparables*), essenziali per la stima di un bene sulla base del criterio del confronto di mercato;

- b) alla matematica finanziaria, basilare per definire il valore di un bene immobiliare sulla base del Metodo finanziario (o *Income Capitalization Approach*), articolato in tre diversi procedimenti: *Direct Capitalization* (o procedimento di capitalizzazione diretta),<sup>12</sup> la *Yield Capitalization* (o procedimento di stima per capitalizzazione finanziaria),<sup>13</sup> la *Discounted Cash Flow Analysis* (ovvero l'analisi del flusso di cassa scontato).<sup>14</sup>
- c) alla scienza economica, necessaria per analizzare l'interazione tra do-

**Per valore di mercato si intende l'importo stimato al quale l'immobile verrebbe venduto alla data della valutazione in un'operazione svolta tra un venditore e un acquirente consenzienti**

manda e offerta, i mercati e la formazione dei prezzi, i cicli economici, i fattori che spostano la curva di domanda, i fattori che spostano la curva di offerta, l'utilità e utilità marginale, la produzione e i costi nel breve periodo e nel lungo periodo; nonché per valutare – sulla base di un'adeguata conoscenza delle dinamiche dei mercati e dell'analisi dei fenomeni micro e macroeconomici – il costo opportunità e le scelte inerenti l'ideazione, la pianificazione, la progettazione, la realizzazione e la gestione di progetti incentrati sulla sostenibilità economica.

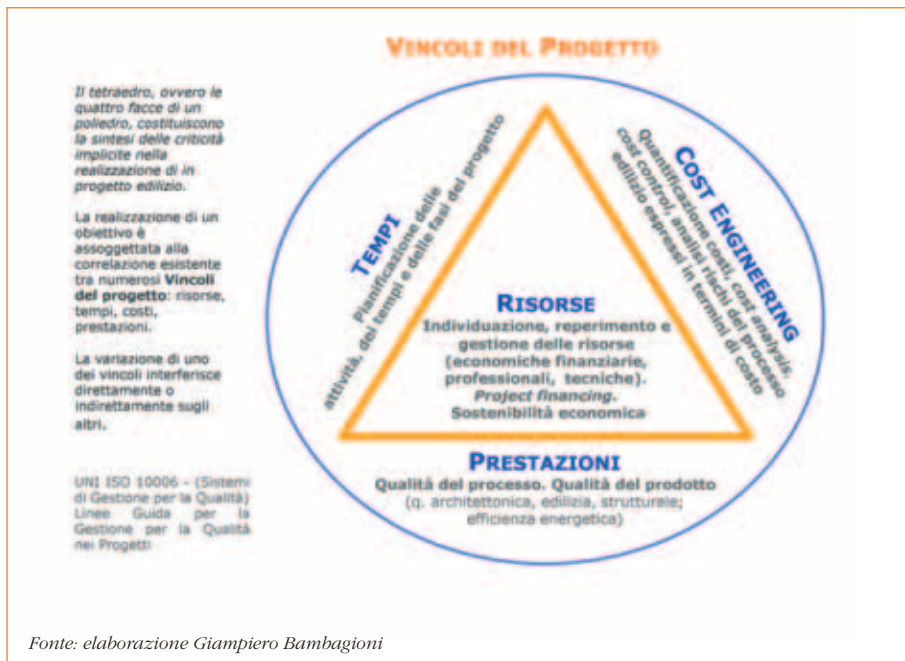
Numerosi altri sono i fattori che interagiscono in misura rilevante nella determinazione del valore dei beni immobiliari. Valore, talvolta, da determinarsi *ex ante*, ovvero in funzione della quantificazione del costo di costruzione e della sostenibilità economica dei progetti che – si ritiene – deve tenere in adeguata evidenza anche i vincoli del progetto, oppure *ex post* come nel caso del *Cost approach* o metodo del costo, basato sul valore del terreno e sul costo di ricostruzione (eventualmente deprezzato).

<sup>(12)</sup> La *Direct capitalization* (o capitalizzazione diretta) converte in modo diretto il reddito di un immobile nel valore di stima, dividendo il reddito annuo per un saggio di capitalizzazione, oppure moltiplicandolo per un fattore (*gross rent multiplier*) che esprime il numero di volte per il quale il valore è maggiore del reddito dell'immobile;

<sup>(13)</sup> La *Yield capitalization* (o procedimento di stima per capitalizzazione finanziaria) converte i redditi futuri dell'immobile nel valore presente con una procedura di sconto finanziario. Il metodo si riferisce alle annualità di reddito di un piano di investimento o di un contratto, generalmente con rate costanti e regolari.

<sup>(14)</sup> La *Discounted cash flow analysis* (ovvero l'analisi del flusso di cassa scontato) considera il flusso di cassa complessivo di investimento immobiliare, calcolando il valore attuale netto del flusso di cassa e del valore di recupero finale (*reversion*).





Fonte: elaborazione Giampiero Bambagioni

Si consideri, inoltre, la centralità del Diritto urbanistico, ovvero le implicazioni che ha il “*Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE*” di cui al Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e successive modificazione e integrazioni, che definisce la funzione dello Studio di Fattibilità (SdF), le modalità di realizzazione di iniziative edilizia mediante la finanza di progetto (o *Project Financing*), le prerogative della progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva, la Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA), che ha recentemente sostituito la Denuncia

iniziale attività (DIA), nonché le modalità di determinazione dell’indennità di espropriazione di un’area edificabile che – sulla base delle variazioni apportate al D.Lgs. n. 327/2001 con la legge Finanziaria 2008 – deve essere quantificata in misura corrispondente al valore venale del bene. Infine, non bisogna dimenticare anche le norme in materia di sicurezza statica, antisismica, antincendio e le implicazioni del regime vincolistico per taluni beni immobiliari previste dal “*Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell’articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137*” ai fini dell’alienazione e dell’esercizio del diritto di prelazione

spettante al Ministero per i Beni e le Attività Culturali ai sensi dell'art. 60 e ss. del medesimo Codice.

Una maggiore trasparenza del mercato immobiliare nazionale, a cui contribuisce il sondaggio trimestrale effettuato congiuntamente da Banca d'Italia, **Tecnoborsa** e Agenzia del Territorio,<sup>15</sup> insieme alla possibilità di disporre di puntuali informazioni statistiche circa la consistenza del patrimonio immobiliare e la quantità di transazioni effettuate per le varie destinazioni d'uso hanno consentito una più approfondita conoscenza delle dinamiche dei mercati. Una diffusa rilevazione delle quotazioni degli immobili da parte di organismi istituzionali e da parte di organizzazioni di settore<sup>16</sup> rese accessibili per la filiera professionale e per i privati hanno contribuito ad accrescere la comprensione della congiuntura del settore. Una maggiore intelligibilità dei mercati favorisce, com'è noto, anche una maggiore attrattività degli investimenti internazionali nel settore economico-immobiliare.

**Per valore del credito ipotecario si intende il valore dell'immobile quale determinato in base a un prudente apprezzamento della futura negoziabilità dell'immobile stesso tenuto conto degli aspetti durevoli a lungo termine dell'immobile delle condizioni normali e locali del mercato dell'uso corrente dell'immobile e dei suoi appropriati usi alternativi**

#### 4. Conclusioni

L'evoluzione normativa e scientifica volta a gestire la complessità dei fenomeni ha comportato la ridefinizione di una serie organica di principi che costituiscono la base della dottrina estimativa. Si ritiene che la moderna dottrina estimativa che, nel rispetto delle peculiarità e della diversificazione dei mercati nazionali e locali, recepisce gli *standard* valutativi diffusi a livello internazionale, sia maggiormente idonea a tutelare sia il finanziamento ipotecario che il risparmio, sia esso impiegato direttamente nell'investimento immobiliare oppure attraverso Organismi di investimento collettivo del risparmio (OICR) ovvero mediante SGR e fondi immobiliari.

Gli IVS, che sono stati recepiti e armonizzati a vari livelli, incluso il "*Codice delle Valutazioni Immobiliari*" di **Tecnoborsa** sin dalla prima edizione del 2000, le "*Linee Guida per la valutazione degli immobili in garanzia delle esposizioni creditizie*" (ABI) e il "*Manuale Operativo Stime Immobiliari*".

<sup>(15)</sup> Cfr. le analisi effettuate da numerose organizzazioni del settore ed in particolare il "*Sondaggio congiunturale sul mercato delle abitazioni in Italia*" effettuato congiuntamente da Banca d'Italia, **Tecnoborsa** e Agenzia del Territorio, nonché le rilevazioni effettuate dall'Agenzia del Territorio circa gli atti di compravendita e di mutuo.

<sup>(16)</sup> Tra gli altri: OMI-Agenzia del Territorio, Listini delle Borse Immobiliari, Osservatori delle Associazioni degli Agenti Immobiliari e di Confedilizia.

**Fair value o valore equo  
definito come il  
corrispettivo al quale  
un'attività può essere  
scambiata o una passività  
estinta tra parti  
consapevoli e disponibili  
in una transazione  
tra terzi indipendenti**

ri" (MOSI) dell'Agenzia del Territorio, implicano l'adozione – ciascuno per le relative competenze e prerogative – di specifiche iniziative volte a favorire la crescita dei mercati e il pieno utilizzo dei moderni principî estimativi.

Tra questi, assumono una particolare valenza:

- a) la necessità di avviare percorsi formativi che consentano all'intera filiera professionale di operare effettivamente, consapevoli che il possesso dell'abilitazione professionale (il timbro), sganciato dall'aggiornamento professionale continuo e da una immediata riconoscibilità della specifica formazione non è, di per sé, sufficiente a garantire un'elevata qualità della prestazione. Peraltro, il committente (banca, tribunale in relazione alle procedure esecutive e il contenzioso patrimoniale, imprese ai fini contabili, persone fisiche e giuridiche nel caso di contenzioso fiscale), sono in grado, in misura crescente, di valutare la qualità sostanziale della prestazione professionale.
- b) la predisposizione di strumenti fondamentali per il reperimento delle necessarie informazioni tecnico-economiche in funzione della realizzazione di stime formalmente e sostanzialmente attendibili, in particolare di una Banca dati dei prezzi degli immobili (BDPI) associati alla consistenza e alle caratteristiche intrinseche ed estrinseche della proprietà (*Comparables*), fruibile da tutta la filiera economico-professionale interessata alla definizione di stime formalmente e sostanzialmente attendibili ovvero alla revisione del rapporto valutativo (perizia) al fine di condividerne gli *output*.
- c) la riorganizzazione della didattica sulla base della richiesta proveniente dal mercato dei servizi professionali ovvero dalle mutate esigenze operative sopra richiamate. Questo implica la consapevolezza che – soprattutto quei corsi di laurea delle facoltà di ingegneria che non includono nel relativo piano di studi una formazione specifica nell'estimo e nella valutazione dei progetti – dovrebbero essere ridefiniti opportunamente.
- d) la definizione di criteri univoci, condivisi a livello internazionale, di *Real Estate Rating* che tengano conto della forte interconnessione tra mercati finanziari, mercati immobiliari ed effettivo valore degli *asset* in garanzia. I finanziatori riconoscono la qualità sottesa alla proprietà immobiliare quale garanzia accessoria per l'erogazione di pre-

stiti, indirettamente attraverso l'uso del rischio di credito degli obbligati e, più direttamente, attraverso la stima, l'applicazione dei rapporti prestito/valore (*Loan to Value - LTV*), e la copertura del debito attraverso gli interessi, valutati in fase d'istruttoria del prestito. Lo sconto sull'adeguatezza patrimoniale applicato agli immobili residenziali e, in determinate circostanze, agli immobili commerciali secondo Basilea 2, rispecchia la relativa solidità di tali prestiti in termini di perdita in caso d'inadempienza (*Loss Given Default - LGD*),

rispetto ai prestiti non garantiti. Tuttavia, l'attenzione dei sistemi di *rating* interno del rischio (*Internal Risk Rating System - IRRS*), si è concentrata su sistemi ben sviluppati, atti a valutare il rischio di credito dell'obbligato, non dell'attivo sotteso. Un sistema di *rating* immobiliare ben costruito dovrebbe integrare e migliorare gli attuali sistemi di gestione del rischio (stima, LTV e rischio del credito), e fornire un solido strumento di gestione del *rating* cogliendo appieno il rischio insito nella concessione di prestiti garantiti. •



Particolare delle statue  
del colonnato del Bernini,  
San Pietro, Roma

# II - LE LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE DEGLI IMMOBILI IN GARANZIA DELLE ESPOSIZIONI CREDITIZIE

a cura di Angelo Peppetti  
*Settore Crediti Associazione Bancaria Italiana - ABI*

**La trasparenza e la corretta valutazione degli immobili  
come elemento essenziale per garantire la stabilità dell'industria bancaria**



*Scultura del XIX secolo,  
Via Tor de' Conti, Roma*

## 1. Introduzione

Un fattore cruciale per la crescita e la migliore efficienza del mercato del credito fondiario è rappresentato dall'affermazione anche in Italia di prassi e modalità trasparenti omogenee nei processi di stima e di *reporting* del valore degli immobili coerenti con le *best practise* esistenti a livello internazionale.

L'esigenza di introdurre una serie di criteri di omogeneità in questa materia è avvertita da tempo a vari livelli, sia con riferimento specifico agli indicatori di superficie o di volume, alle metodologie di valutazione adottate (per capitalizzazione del reddito, per stima comparativa, ecc.), e allo stesso concetto di valore, che per il livello di professionalità dei periti incaricati della valutazione.

A questo riguardo, l'Associazione Bancaria Italiana ha elaborato le “*Linee Guida per la valutazione degli immobili*”, tenendo conto delle indicazioni contenute negli *standard* di valutazione internazionali (*International Valuation Standards* IVS, *Royal Institution Of Chartered Surveyors* RICS, *European Valuation Standards* EVS e *Uniform Standards of Professional Appraisal Practice*, USPAP) e del “*Codice delle Valutazioni Immobiliari*” **Tecnoborsa**.

L'obiettivo che si è inteso perseguire è di introdurre principi che consentano di eseguire valutazioni degli immobili a garanzia dei crediti secondo parametri di certezza del prezzo e traspa-

**Il documento è stato condiviso con l'Agenzia del Territorio con Tecnoborsa con le primarie società di valutazione e gli Ordini professionali dei Periti che hanno fatto propria la necessità di introdurre anche in Italia un Codice di valutazione degli immobili che possa rappresentare 'la carta costituzionale' dei periti**

renza nei confronti di tutti gli *stakeholders* sia privati (clienti mutuatari, agenzie di *rating*, etc.), che Istituzionali (Banca d'Italia, Agenzia delle Entrate, ecc.), nell'ottica di concorrere a modernizzare il mercato del *mortgage credit*, rendendolo più efficiente, dinamico e integrato a livello Europeo.

La trasparenza e la corretta valutazione degli immobili rappresenta, infatti, un elemento essenziale per garantire la stabilità dell'industria bancaria sia nelle operazioni di erogazione dei crediti che nelle emissioni/acquisizioni di titoli rivenienti da operazioni di cartolarizzazione e di obbligazioni bancarie garantite.

La stessa Banca d'Italia con circolare del 27 dicembre 2006, n. 263, Titolo II, Capitolo I, Sezione IV (che ha recepito la Direttiva Europea sulla vigilanza Bancaria 2006/48 – *Credit Requirement Directive*), ha introdotto una serie di requisiti attinenti *(i)* alla corretta valutazione degli immobili e *(ii)* ai requisiti dei soggetti abilitati alla valutazione, al fine di riconoscere gli immobili come idonei strumenti di mitiga-

zione del rischio nell'ambito della detenzione prudenziale del capitale di vigilanza. In Appendice è riportata la normativa di vigilanza per il trattamento prudenziale delle esposizioni creditizie garantite da ipoteche residenziali.

Il documento vuole in particolare rappresentare una *Guideline* per il rispetto delle citate disposizioni di vigilanza.

## 2. Contenuti delle Linee Guida

Le Linee Guida si dividono in quattro parti che riguardano segnatamente: (1) la definizione di valore di mercato; (2) una serie di requisiti che il perito deve soddisfare; (3) le procedure e i metodi di valutazione; (4) il rapporto di valutazione.

### 1. Definizione di valore di mercato

Nel paragrafo dedicato alla definizione del valore di mercato è stata utilizzata la definizione fornita da Banca d'Italia coerentemente con la definizione formulata dagli *standard* internazionali. Il paragrafo fornisce un approfondimento di ogni elemento contenuto nella definizione di valore di mercato.

### 2. Requisiti del perito

Partendo dalla definizione di perito fornita dalla circolare 263/2006 della Banca d'Italia sono stati chiariti i requisiti di professionalità, di onorabilità e i requisiti etici che il valutatore deve rispettare, tenuto conto della normativa vigente di settore. In particolare, viene chiarito il concetto di

perito 'indipendente' nonché i casi di conflitto di interesse con altre figure professionali.

Viene altresì chiarito che l'attività di perizia può essere svolta da una società di valutazione che a sua volta gestisce un gruppo di periti. In tal caso la società di valutazione si assume la responsabilità della perizia redatta da periti dipendenti e collaboratori. Il perito è ad ogni modo corresponsabile con la società di valutazione.

### 3. Procedure e metodi di valutazione

In base agli *International Valuation Standard* sono stati individuati i seguenti metodi di valutazione: il metodo del confronto di mercato; in particolare, tra i procedimenti di valutazione considerati idonei, vi sono il *market comparison approach* e il sistema di stima; il procedimento derivato dal *market comparison approach* definito dall'Agenzia del Territorio nel suo Manuale Operativo delle Stime Immobiliari; infine, è riportata una serie di approfondimenti su ciascuna delle suindicate procedure e sui metodi di valutazione.

### 4. Rapporto di valutazione

Sono stati individuati i principi per la elaborazione del rapporto di valutazione inteso come il documento tecnico-estimativo redatto dal perito finalizzato a: comunicare al lettore il valore stimato dell'immobile; a confermare le finalità della valutazione; a esporre le procedure e i metodi di valutazione; a indicare le eventuali assunzioni alla base delle valutazioni e le condi-



zioni limitanti.

Il documento riporta altresì in Appendice un primo approfondimento sui valori diversi dal valore di mercato, e segnatamente: il valore cauzionale; il valore assicurabile; il valore di mercato futuro; il valore di vendita forzata.

### 3. Conclusioni

Nell'ottica di acquisire la massima condivisione dei contenuti delle Linee Guida anche con gli *stakeholder* istituzionali e con gli operatori, il documento è stato condiviso con l'Agenzia del Territorio – e, nell'ambito di uno specifico Protocollo di Intesa siglato il 24 novembre 2010 - con **Tecnoborsa**, con le primarie società di valutazione e gli Ordini professionali dei Periti (Consiglio dell'Ordine Nazionale Dottori Agronomi e Dottori Forestali, Collegio Nazionale degli Agrotecnici e degli Agrotecnici Laureati, Consiglio Nazionale degli Architetti Pianificatori Paesaggisti Conservatori, Consiglio Nazionale Geometri e Geometri Laureati, Consiglio Nazionale degli Ingegneri, Consiglio Nazionale dei Periti Agrari e dei Periti Agrari Laureati, Consiglio Nazionale dei Periti Industriali e dei Periti Industriali Laureati), che hanno fatto propria la necessità di introdurre anche in Italia un Codice di valutazione degli immobili che possa rappresentare 'la carta costituzionale' dei periti.

Le Linee Guida sono state inviate alle banche per la loro adozione. L'elenco delle banche che adotteranno le Linee Guida verranno pubblicate in un'ap-

posita sezione del sito dell'ABI. Nella stessa sezione verranno pubblicate le società di valutazione e gli ordini professionali che hanno ufficialmente condiviso le Linee Guida.

Il citato protocollo di intesa prevede la costituzione di un tavolo di lavoro sulle stime immobiliari con i principali *stakeholder* pubblici e privati con il compito di:

- a) analizzare il mercato italiano anche in considerazione dell'evoluzione internazionale delle procedure di stima immobiliare;
- b) attuare le Linee Guida mettendo in atto tutti gli strumenti utili a consentire l'applicazione anche nel nostro Paese delle procedure internazionali di valutazione immobiliare.

L'obiettivo che ci poniamo di perseguire è quello di integrare a livello europeo il mercato italiano delle valutazioni immobiliari. •



Particolare col dipinto della Madonna dei Miracoli, Rione Campo Marzio, Roma



# Appendice

## **NORMATIVA DI VIGILANZA PER IL TRATTAMENTO PRUDENZIALE DELLE ESPOSIZIONI CREDITIZIE GARANTITE DA IPOTECHE RESIDENZIALI**

### **Premessa**

Il trattamento ai fini di vigilanza delle esposizioni garantite da immobili (sia di natura residenziale che non residenziale) è disciplinato nel Titolo II della Circolare della Banca d'Italia n. 263 del 27 dicembre 2006 (da ora Circolare).

Tali esposizioni sono trattate in maniera differente a seconda che la banca applichi il metodo *Standardised* ovvero il metodo IRB (con specifiche distinzioni se 'IRB di base' ovvero 'IRB avanzato').

Di seguito è riportata una descrizione del trattamento prudenziale della fattispecie in funzione della metodologia applicata dalla banca.

### **1. Metodo *Standardised***

Il trattamento prudenziale nel metodo *Standardised* delle esposizioni garantite da immobili è disciplinato nel Titolo II, Capitolo I, Parte I, Sezione IV della Circolare.

#### **1.1. Requisiti per la classificazione nel portafoglio "esposizioni garantite da immobili"**

Sono classificate nel portafoglio 'esposizioni garantite da immobili' le esposizioni garantite da immobili di natura residenziale o non residenziale (immobili destinati a uffici, al commercio o altre attività produttive), o connesse a operazioni di *leasing* immobiliare, qualora siano soddisfatte le seguenti condizioni:

1. il valore dell'immobile non dipende in misura rilevante dal merito creditizio del debitore. Al riguardo non si considerano tutti i fattori macroeconomici che influenzino sia il valore dell'immobile che la regolarità dell'adempimento del debitore;
2. l'immobile sia stimato da un perito 'indipendente'; con tale termine si intende un soggetto, con le necessarie qualifiche, capacità ed esperienza per effettuare una valutazione, che può essere 'dipendente' della banca, ma 'indipendente' dalle

procedure di decisione del credito e di monitoraggio dello stesso;

3. l'immobile non abbia un valore superiore a quello di mercato. Con il termine di 'valore di mercato' si intende l'importo stimato al quale l'immobile verrebbe venduto alla data della valutazione in un'operazione svolta tra un venditore e un acquirente consenzienti alle normali condizioni di mercato dopo un'adeguata promozione commerciale, nell'ambito della quale entrambe le parti hanno agito con cognizione di causa, con prudenza e senza costrizioni. Il valore di mercato deve altresì essere documentato in modo chiaro e trasparente. E' possibile utilizzare il 'valore del credito ipotecario'<sup>1</sup> qualora l'immobile sia ubicato in uno stato membro dell'Unione Europea che consenta tale valutazione;
4. la garanzia è opponibile in tutte le giurisdizioni considerate e può essere escussa in tempi ragionevoli;
5. il valore degli immobili deve essere 'verificato' almeno una volta ogni tre anni per gli immobili residenziali e una volta all'anno per gli immobili non residenziali. La verifica deve avvenire con frequenza maggiore qualora le condizioni di mercato siano soggette a variazioni significative. A tal fine è possibile utilizzare metodologie statistiche. Tuttavia, qualora le verifiche indichino una diminuzione rilevante del valore dell'immobile, è necessario l'intervento del perito. L'intervento del perito è comunque necessario almeno una volta ogni tre anni qualora l'esposizione sia di importo superiore a 3 milioni di euro o al 5% del patrimonio di vigilanza della banca. La prima valutazione peritale doveva essere effettuata alla data di entrata in vigore della Circolare per tutte le operazioni in essere da più di tre anni<sup>2</sup>;
6. gli immobili in garanzia e le connesse tipologie di credito devono essere documentate;

---

<sup>(1)</sup> Per 'valore del credito ipotecario' si intende il valore dell'immobile determinato in base a un prudente apprezzamento della futura negoziabilità dell'immobile stesso, tenuto conto degli aspetti durevoli a lungo termine dell'immobile, delle condizioni normali e locali del mercato, dell'uso corrente dell'immobile e dei suoi appropriati usi alternativi. Nella stima del valore del credito ipotecario non possono intervenire considerazioni di carattere speculativo. Il valore del credito ipotecario è documentato in modo chiaro e trasparente (cf. Direttiva 2006/48/CE, Allegato VIII, parte III, punto 64).

<sup>(2)</sup> Sono state richieste alla Banca d'Italia chiarimenti su cosa si intenda per 'rilevante' e 'significativo' ai fini dell'intervento del perito.

7. il bene oggetto della garanzia è adeguatamente assicurato contro il rischio danni<sup>3</sup>.

Nel caso di esposizioni garantite da immobili situati in un altro Stato Membro dell'Unione Europea, ovvero in caso di finanziamenti garantiti da immobili in un altro stato del G-10, l'esposizione può essere classificata nel portafoglio 'esposizioni garantite da immobili' qualora l'Autorità dello Stato considerato consenta tale classificazione.

## 1.2. Trattamento prudenziale delle esposizioni garantite da ipoteca su immobili residenziali

Alle esposizioni garantite da ipoteca su immobili di natura residenziale si applica un coefficiente prudenziale pari al 35%, purché siano soddisfatti i seguenti requisiti:

1. gli immobili devono essere utilizzati, destinati a essere utilizzati, dati in locazione o destinati a essere dati in locazione;
2. la capacità di rimborso del debitore deve essere basata in maniera rilevante sul proprio merito creditizio e non sui *cash flow* generati dall'immobile in garanzia. Si può derogare a tale requisito qualora gli immobili siano ubicati in quegli Stati Membri nei quali le esposizioni di questo tipo presentano tassi di perdita sufficientemente bassi;
3. il *loan to value ratio* (LTV) non sia superiore all'80%. Nel calcolo dell'LTV, il valore dell'immobile deve essere decurtato delle eventuali precedenti iscrizioni ipotecarie sul medesimo immobile. L'LTV può raggiungere il 100% in presenza di garanzie integrative rilasciate dal debitore o da soggetti terzi. Tali garanzie possono essere costituite da: fidejussioni bancarie, polizze fideiussorie di compagnie di assicurazione, garanzia rilasciata da fondi pubblici di garanzia o da consorzi e cooperative di garanzia fidi, cessioni di crediti verso lo Stato, cessioni di annualità o di contributi a carico dello Stato o di enti pubblici, pegno su titoli di Stato. Queste coperture integrative devono, peraltro, rispettare i requisiti previsti per il riconoscimento delle Tecniche di mitigazione del rischio di credito.

La parte di un'esposizione garantita da ipoteche su immobili residenziali che eccede il limite dell'LTV regolamentare viene clas-

---

<sup>3</sup> Ad esempio, la garanzia contro danni causati da scoppio e incendio.

sificata nel portafoglio riferito alle esposizioni *unsecured* verso il debitore<sup>4</sup>.

### 1.3. Trattamento prudenziale relativo ad operazioni di *leasing* su immobili residenziali

Alle operazioni di *leasing* su immobili di tipo residenziale nelle quali il locatario ha un'opzione di acquisto si applica una ponderazione pari al 35%, a condizione che:

- a) l'eventuale opzione di acquisto possa essere esercitata solo qualora siano stati corrisposti tutti i canoni;
- b) il locatore mantenga la proprietà del bene immobile fino al momento del pagamento del prezzo di acquisto a seguito dell'esercizio dell'eventuale opzione di acquisto da parte del locatario;
- c) la capacità di rimborso del debitore non dipenda in misura rilevante dai flussi finanziari generati dall'immobile sottostante, ma dalla capacità del debitore di rimborsare il debito;
- d) il finanziamento sia contenuto entro l'80% del valore di mercato dell'immobile. A tale fine, l'ammontare del finanziamento è pari al valore attuale netto della somma dei "canoni di *leasing* minimi", definiti come i canoni che il locatario è o può essere obbligato a versare per la durata del *leasing* e il corrispettivo di qualsiasi opzione di acquisto conveniente (vale a dire un'opzione il cui esercizio sia ragionevolmente certo).

### 1.4. Trattamento prudenziale delle esposizioni garantite da ipoteca su immobili non residenziali

Alle esposizioni garantite da ipoteche su immobili non residenziali si applica un coefficiente di ponderazione pari al 50% a condizione che:

1. la capacità di rimborso del debitore deve essere basata in maniera rilevante sul proprio merito creditizio e non sui *cash flow* generati dall'immobile in garanzia. Tale requisito può non essere soddisfatto in quegli Stati Membri nei quali le esposizioni di questo tipo presentano tassi di perdita suffi-

---

<sup>4</sup> Se, ad esempio, un finanziamento garantito da un immobile residenziale erogato a una persona fisica presenta un LTV pari al 120% non garantito da garanzie integrative, alla quota di finanziamento con LTV < 80% si applica un coefficiente di ponderazione pari al 35%, e alla restante parte un coefficiente prudenziale pari al 75% (esposizioni retail *unsecured*).

- cientemente bassi;
2. il *loan to value ratio* sia non superiore al 50%. Per la parte superiore al 50% si applica un coefficiente prudenziale pari al 100%.

### 1.5. Trattamento prudenziale relativo a operazioni di *leasing* su immobili non residenziali

Alle operazioni di *leasing* su immobili non residenziali situati in Italia, nelle quali il locatario ha un'opzione di acquisto, si applica una ponderazione pari al 50%.

Il fattore di ponderazione del rischio del 50% si applica alla parte del prestito che non supera il 50% del valore di mercato del bene immobile locato; alla restante parte del finanziamento si applica un fattore di ponderazione pari al 100%. Tuttavia, fino al 31 dicembre 2012, la ponderazione del 50% è consentita per tutto il valore dell'esposizione.

Tale trattamento è riconosciuto a condizione che:

- a) l'eventuale opzione di acquisto possa essere esercitata solo qualora siano stati corrisposti tutti i canoni;
- b) il locatore mantenga la proprietà del bene immobile fino al momento del pagamento del prezzo di acquisto, a seguito dell'esercizio dell'eventuale opzione di acquisto da parte del locatario;
- c) la capacità di rimborso del debitore deve essere basata in maniera rilevante sul proprio merito creditizio e non sui *cash flow* generati dall'immobile in garanzia. Tale requisito può non essere soddisfatto in quegli Stati Membri nei quali le esposizioni di questo tipo presentano tassi di perdita sufficientemente bassi.

La ponderazione del 50 % è ammessa anche per le esposizioni relative a operazioni di *leasing* su immobili non residenziali situati in altri Stati membri dell'Unione Europea, purché le competenti autorità di vigilanza consentano tale trattamento prudenziale.

### 1.6. Esposizioni scadute nell'approccio *Standardised*

Alle esposizioni scadute<sup>5</sup> garantite da immobili residenziali o non residenziali o derivanti da operazioni di *leasing* sui medesimi im-

---

<sup>(5)</sup> Per la definizione di operazioni scadute si veda il fascicolo BLUEBOOKBASILEA2 di competenza (cfr. Circolare, Titolo II, Capitolo I, parte I, Sezione VI).

mobili, si applica un fattore di ponderazione pari al 100% ovvero al 50% se le rettifiche di valore sono pari al 20% dell'ammontare lordo dell'operazione.

Esempi di trattamento prudenziale delle esposizioni garantite da immobili nel Metodo *Standardised*<sup>6</sup>:

### Esempio A

Si ipotizzi che la banca A abbia erogato un finanziamento verso una persona fisica per un ammontare pari a 100, garantito da ipoteca su immobile residenziale avente un *fair value* pari a 100 e privo di idonee garanzie integrative. Il finanziamento in assenza di garanzia sarebbe classificabile tra le "esposizioni al dettaglio" (fattore di ponderazione 75%).

Essendo l'ammontare del finanziamento superiore all'80% del *fair value* dell'immobile, la banca A deve suddividere l'esposizione in due parti:

- quota garantita da immobile residenziale pari al *loan to value* (80), che va ponderata al 35%; di conseguenza il valore ponderato è pari a 28 ( $80 \times 35\%$ );
- quota non garantita, pari a 20 ( $100 - 80$ ), da ricondurre tra le "esposizioni al dettaglio", che va ponderata al 75%; di conseguenza il valore ponderato è pari a 15 ( $20 \times 75\%$ ).

### Esempio B

Si ipotizzi che la banca B abbia erogato un finanziamento verso l'impresa X (cui corrisponde una ponderazione pari al 100%), per un ammontare pari a 80 garantito da ipoteca su immobile non residenziale avente un *fair value* pari a 100.

In tal caso la banca B suddivide l'esposizione in due parti:

- la quota garantita da ipoteca su immobile non residenziale pari a 50 (50% di 100), che va ponderata al 50%, dando luogo a un valore ponderato pari a 25 ( $50 * 50\%$ );
- la quota considerata a fini prudenziali non garantita pari a 30 ( $80 - 50$ ), che va ponderata al 100%, dando origine a un valore ponderato pari a 30 ( $30 \times 100\%$ ).

---

<sup>6</sup> Tali esempi sono riportati nel 12° Aggiornamento della Circolare 155 del 18 dicembre 1991.

## 2. Metodo IRB

Il trattamento prudenziale nel metodo IRB delle esposizioni garantite da immobili è disciplinato nel Titolo II, Capitolo I, Parte II, Sezione II e ss della Circolare.

### 2.1. Esposizioni al dettaglio<sup>7</sup> - Metodo IRB Avanzato

Le esposizioni - verso persone fisiche o piccole e medie imprese - garantite da immobili residenziali e relative operazioni di *leasing* su immobili residenziali, definite secondo le regole stabilite nello *Standardised Approach*, sono classificate all'interno di una sottoclasse del portafoglio crediti al dettaglio. Tale applicazione presuppone che la banca utilizzi sistemi per la stima della LGD e dell'EAD. In assenza di tali stime, le esposizioni della specie rimangono assoggettate al trattamento indicato nel metodo standardizzato.

Per le esposizioni *non in default* i coefficienti prudenziali sono determinati in base alla seguente formula:

Attività ponderate per il rischio

$$RWA = K * 12,5 * EAD$$

Requisito patrimoniale

$$K = 1,06 * LGD * \{N[(1 - R)^{-0,5} * G(PD) + (R / (1 - R))^{0,5} * G(0,999)] - PD \}$$

Dove  $N(x)$  rappresenta la funzione di distribuzione cumulativa di una variabile casuale normale *standard* (ossia, la probabilità che una variabile casuale normale con media 0 e varianza 1 sia inferiore o uguale a  $x$ ).

$G(z)$  indica la funzione di distribuzione cumulativa inversa di una variabile casuale normale *standard* (ossia, il valore di  $x$  tale per cui  $N(x) = z$ ).

Correlazione

$$R = 0,15$$

Per le esposizioni *in default* il requisito patrimoniale ( $K$ ) è pari al più elevato tra zero e la differenza fra la rispettiva LGD e la migliore approssimazione della perdita attesa stimata dalla banca.

Le garanzie immobiliari possono determinare una riduzione della LGD. Fino al 2010 la LGD per le esposizioni garantite da immobili di natura residenziale, che non beneficiano delle garanzie delle amministrazioni centrali, non può essere inferiore al 10%.

## 2.2. Altre esposizioni - Metodo IRB Avanzato

Nell'approccio IRB avanzato per le altre esposizioni non è prevista alcuna condizione per il riconoscimento delle garanzie immobiliari ai fini di riduzione della LGD che deve essere calcolata internamente dalla banca sulla base dei flussi di cassa percepiti in sede di recupero del credito.

## 2.3. Metodo IRB di base - Riconoscimento delle garanzie immobiliari ai fini di mitigazione del rischio di credito

Le garanzie reali su immobili residenziali e non residenziali possono essere riconosciute ai fini del calcolo dei requisiti patrimoniali se sono soddisfatte le condizioni 1. per il riconoscimento della ponderazione ridotta previste nel metodo standardizzato (ad eccezione di quelle previste per il *loan to value ratio*) e 2. i requisiti generali previsti per le tecniche di mitigazione del rischio.

I requisiti generali previsti per le tecniche di mitigazione del rischio sono le seguenti:

### 1. Certezza giuridica

La protezione del credito acquisita dalla banca deve essere giuridicamente valida, efficace, vincolante per il fornitore di protezione e opponibile ai terzi in tutte le giurisdizioni rilevanti, e ciò anche in caso di insolvenza o di sottoposizione a procedura concorsuale del debitore principale e/o del fornitore della protezione. In particolare, la banca che acquista la protezione del credito:

- a) si assicura preventivamente che lo strumento utilizzato le conferisca un diritto pieno e liberamente azionabile in giudizio per l'attivazione della protezione stessa; non sono riconosciuti impegni di tipo morale o sociale;
- b) provvede a tutti gli adempimenti richiesti per la validità, l'efficacia, la vincolatività e l'opponibilità della protezione del credito, in base alla legge applicabile tempo per tempo vigente; in tale ambito provvede alla acquisizione e alla conservazione della documentazione idonea ad attestare esplicitamente la sussistenza della protezione del credito;
- c) si accerta che il fornitore di protezione non possa opporre, in base alla disciplina applicabile, eccezioni che possano inficiare la validità, l'efficacia, la vincolatività e l'opponibilità della protezione.



Le verifiche in ordine a quanto precede sono effettuate dalle banche sulla base delle diverse discipline nazionali applicabili - anche alla luce delle norme di diritto internazionale privato - delle convenzioni in materia di diritto civile, delle regolamentazioni comunitarie e di qualsiasi altra fonte normativa rilevante. In linea generale, la possibilità di esercizio dell'azione revocatoria non fa venire meno il requisito della "certezza giuridica" degli strumenti di attenuazione del rischio di credito. Pertanto, i relativi effetti ai fini prudenziali possono essere riconosciuti fin dalla costituzione della protezione del credito, senza attendere il decorso del periodo di consolidamento.

## 2. Tempestività di realizzo

La protezione dal rischio di credito deve essere realizzabile tempestivamente. A tal fine, le banche adottano tecniche e procedure che consentano di attivare rapidamente le iniziative volte al realizzo delle attività poste a protezione del credito; ciò attraverso la loro liquidazione e l'acquisizione del ricavato ovvero attraverso l'acquisizione diretta delle attività poste a garanzia (ad esempio, assegnazione degli immobili).

## 3. Requisiti organizzativi

Le banche devono disporre di un sistema di gestione delle tecniche di attenuazione del rischio di credito che presieda all'intero processo di acquisizione, valutazione, controllo e realizzo degli strumenti di CRM utilizzati.

In tale ambito, le banche predispongono politiche e procedure documentate con riferimento alle tipologie di strumenti di CRM utilizzati a fini prudenziali, al loro importo, all'interazione con la gestione del profilo di rischio complessivo.

Anche in presenza di strumenti di protezione del credito riconosciuti a fini prudenziali, le banche continuano a compiere una valutazione completa del rischio di credito dell'esposizione cui la protezione è riferita. Limitatamente a tale scopo, per le operazioni di pronti contro termine su titoli o merci e di concessione o assunzione in prestito di titoli o merci, le banche possono riferire tale valutazione all'importo netto dell'esposizione.

L'utilizzo di tecniche di attenuazione del rischio di credito può determinare l'insorgere di altri rischi, tra i quali assumono rilievo

vo i rischi connessi con il mancato funzionamento, la riduzione o la cessazione della protezione (cd. 'rischi residuali') nonchè i rischi di valutazione e di potenziale concentrazione verso specifiche controparti. In relazione a ciò, le banche devono assicurare processi e meccanismi idonei a controllare, gestire e, ove del caso, misurare tali rischi. Le banche adottano pertanto tecniche e procedure operative adeguate ad assicurare la sussistenza - nel tempo - dei requisiti generali e specifici richiesti per il riconoscimento a fini prudenziali delle tecniche di *credit risk mitigation*.

In particolare, devono essere condotte verifiche in ordine all'attualità del valore legale della documentazione acquisita, all'impatto di eventuali modifiche del quadro normativo e alle conseguenti iniziative da assumere.

Qualora i compiti di controllo sui profili di certezza giuridica non siano affidati a strutture centralizzate, le banche adottano specifiche misure organizzative per evitare il rischio di disomogeneità nelle valutazioni e nelle procedure operative tra le diverse strutture locali. In particolare, le banche approvano apposite linee guida cui orientare l'azione delle stesse. Tenuto conto della propria complessità operativa e dell'articolazione assunta dalle strutture di controllo, le banche valutano, altresì, l'opportunità di prevedere forme di standardizzazione della contrattualistica utilizzata. In ogni caso, al fine di prevenire conflitti di interesse tra funzioni commerciali e di controllo legale, le strutture deputate a tale ultimo compito sono indipendenti dalle unità operative che stipulano i contratti.

L'adeguatezza dei presidi organizzativi e di controllo adottati è verificata dalla Banca d'Italia nell'ambito del processo di revisione prudenziale.

#### 4. Informativa al pubblico

Il riconoscimento a fini prudenziali delle tecniche di CRM è subordinato al rispetto dei requisiti informativi di idoneità stabiliti dalla pertinente disciplina (Cfr. Titolo IV, Capitolo 1).

Qualora le predette condizioni siano rispettate, a prescindere dalla natura dell'immobile (residenziale/non residenziale), la LGD da utilizzare ai fini del calcolo del requisito di capitale è pari a LGD\* definita in base al rapporto tra C ed E dove E è il valore dell'esposizione quale determinato nel quadro del me-

todo IRB di base, qualora l'esposizione non fosse garantita; C il valore della garanzia.

Quando il rapporto tra il valore della garanzia (C) e il valore dell'esposizione (E):

- 1) è inferiore alla soglia C\* (ossia il livello minimo di copertura prescritto) come indicato per ciascuna tipologia di garanzia nella tabella 1, LGD\* e pari alla LGD prevista nel quadro del metodo IRB di base per le esposizioni non garantite verso la controparte (specificamente, 45% per i crediti di rango primario e 75% per i crediti subordinati);
- 2) è superiore alla soglia più elevata C\*\* (ossia il livello di copertura prescritto per il pieno riconoscimento della LGD), LGD\* è determinata conformemente a quanto indicato nella Tabella 1.

Se il prescritto livello di copertura C\*\* non è assicurato per l'esposizione nel suo complesso, l'esposizione viene scomposta in due parti:

- a) alla parte per la quale è assicurato il prescritto livello di copertura C\*\* (pari a C/C\*\*) è attribuita la LGD\* di cui al punto 2);
- b) alla quota residua è attribuita la LGD\* di cui al punto 1.

Le banche possono assegnare un fattore di ponderazione pari al 50% alla porzione di esposizione pienamente garantita da immobili residenziali o non residenziali situati nel territorio di uno Stato dell'Ue in cui l'autorità di vigilanza competente abbia autorizzato le proprie banche all'applicazione di tale trattamento prudenziale,

**TABELLA 1**  
**LGD MINIMA PER LA PARTE DELLE ESPOSIZIONI GARANTITA DA IMMOBILI DI NATURA RESIDENZIALE E NON RESIDENZIALE**

|  | LGD* per crediti di primo rango | LGD* per crediti subordinati | Livello minimo di copertura dell'esposizione prescritta (C*) | Livello minimo di overcollateralisation dell'esposizione prescritto (C**) |
|--|---------------------------------|------------------------------|--|---|
| Immobili residenziali/<br>non<br>residenziali<br><i>Fonte: ABI</i> | 35%                             | 65%                          | 30%  | 140%  |

in quanto i mercati immobiliari locali risultano ben sviluppati e consolidati e presentano dei tassi di perdita sufficientemente bassi. A titolo di deroga, fermi restando i livelli di copertura C\* e C\*\* indicati nella Tabella 1, le banche possono assegnare, fino al 31 dicembre 2012, una LGD\*:

- del 30% alle esposizioni di rango primario derivanti da operazioni di *leasing* di immobili non residenziali;
- del 35% alle esposizioni di rango primario derivanti da operazioni di *leasing* aventi a oggetto beni mobili strumentali all'attività del locatario.
- del 30% alle esposizioni di rango primario garantite da immobili residenziali e non residenziali.

Alla scadenza del periodo menzionato, la deroga sarà soggetta a riesame.

Qualora le predette condizioni non vengano rispettate, i finanziamenti assistiti da garanzia su immobili possono essere ricondotti tra le esposizioni connesse con finanziamenti specializzati, ove ricorrano i presupposti richiesti dalla relativa disciplina<sup>8</sup>. Nei rimanenti casi, le banche non possono riconoscere alcun beneficio e i finanziamenti in questione sono trattati come esposizioni non garantite.

---

<sup>(8)</sup> Qualora non venga rispettato il requisito di ammissibilità in base al quale il rischio credito del debitore non dipende in misura rilevante dall'immobile - e cioè quando la restituzione del debito dipende dai flussi di reddito generati dall'immobile dato in garanzia - i crediti ipotecari, ricorrendone le condizioni, confluiscono nel portafoglio dei finanziamenti specializzati (Capitolo 1, Parte Seconda, Sezione V, par. 2).

# III - QUALITÀ CERTIFICATA PER LE AGENZIE IMMOBILIARI

a cura di Fabrizio Del Buono  
*Borsa Immobiliare di Roma - BIR* **Tecnoborsa**

La certificazione come garanzia interna all'organizzazione  
e fattore di competitività anche in ambito immobiliare



*Scultura del XIX secolo,  
Via Tor de Conti, Roma*

## 1. Introduzione

I mercati richiedono sempre più attenzione, l'esigenza di professionalità crescente è percepita diffusamente tra gli Operatori; la Clientela è ormai preparata e pretende corrette e complete informazioni, trasparenza nelle trattazioni e dinamismo.

Le Agenzie Immobiliari sono parte di questo ingranaggio, che le stimola ad un continuo miglioramento: stare al passo della concorrenza, anticiparne alcune soluzioni, ma soprattutto saper gestire al meglio ogni contatto, nell'auspicio che il Cliente, oltre a restare soddisfatto del servizio, si fidelizzi per futuri ritorni.

Il sistema economico ha memoria forte per ognuno degli aspetti e dei passaggi citati, ma la memoria deve essere codificata e deve poter divenire uno strumento utile agli attori coinvolti.

Ecco, dunque, che i Professionisti e gli Imprenditori mettono a regime un sistema di gestione della qualità: acquisire informazioni, catalogarle, saperle leggere e mettere in pratica ciò che l'esperienza (nei momenti positivi e in quelli maggiormente critici), aiuta a definire. Mettersi in gioco ed aggiornare metodologie e competenze, per non sbagliare, ma soprattutto per anticipare i bisogni e quindi per strutturarsi in modo tale da restare attivamente sul mercato.

La certificazione, oltre ad essere una garanzia interna all'organizzazione (supporto diretto all'imprenditore o al professionista), può costituire un fattore strategico di competitività: è dunque la capacità di far durare nel tem-

**La certificazione dei sistemi di qualità per le Agenzie Immobiliari italiane costituisce una certa novità in quanto operatori e mercato hanno solo di recente recepito la necessità**

po un livello qualitativo conforme alle specifiche e ai parametri che l'azienda ha fissato, nell'ottica di un costante miglioramento volto alla soddisfazione del Cliente.

Il sistema della certificazione dei sistemi di qualità è la sintesi di quanto detto finora, con un elemento decisivo in più. Fare in modo che sia un organismo terzo, esterno, che certifichi verso i nostri *stakeholder* e verso il pubblico indistinto che stiamo seguendo un regime di regole e procedure, dettate da noi stessi, volte alla massimizzazione di efficacia ed efficienza, nell'interesse del Cliente e in quello del Professionista o Imprenditore.

L'attività delle imprese sui mercati sono condizionate dal contesto, dalle possibilità di cambiamento, da rischi derivanti dal perseguimento di obiettivi, da prodotti e servizi offerti, processi adottati e dalla dimensione della struttura: l'adozione di un sistema di gestione per la qualità dovrebbe essere una decisione strategica di un'organizzazione che intende quindi ridurre al minimo rischi e 'improvvisazione', offrendo al contempo un servizio sempre di alto livello, in linea con le attese del Cliente.

Se l'obiettivo è la crescita, la traspa-

renza e la massima soddisfazione dell'utente finale, e con essi ovviamente un ritorno di immagine e commerciale per la struttura certificata, allora è proprio grazie al sistema della Iso che tale percorso va intrapreso, con convinzione e vigore.

Va inoltre detto come le norme di riferimento per i sistemi di gestione della qualità certificata rappresentino elaborazioni tese a rappresentare l'esigenza di tutte le parti coinvolte, consumatori, operatori, amministrazioni, codificando comportamenti e controllandone l'azione specifica.

## 2. Certificazione come risposta all'evoluzione dei mercati

Il mercato immobiliare è stato investito in questi ultimi anni da un processo di trasformazione che ne ha mutato a fondo la fisionomia. All'interno del mercato hanno trovato spazio, in misura progressivamente crescente, elementi di forte dinamismo e al tempo stesso di grande complessità, un tempo sconosciuti. Lo stesso repentino ampliamento del numero degli operatori (nuovi *franchising*, avvento nuove iniziative e opportunità del mercato), lascia facilmente intendere che si è fatto ingresso in uno stadio evolutivo di ordine diverso.

Tutto questo impone all'insieme degli operatori una maggiore consapevolezza circa il proprio ruolo professionale, nonché lo scenario complessivo nel quale ci si trova ad agire. Un mercato in fase di modernizzazione richiede, dunque, agli addetti che si comportino adeguata-

mente in termini di competenza, trasparenza e professionalità.

La struttura di certificazione dei sistemi di qualità introdotti, snella seppur completa e ben definita, efficace per l'analisi approfondita che ne deriva, consente un completo *screening* delle attività aziendali, in relazione alle azioni interne (gestione procedure, documenti e rapporti tra colleghi e funzioni aziendali), e a quelle esterne (offerta di servizi, riscontri della clientela in termini di soddisfazione, capacità di memorizzare e standardizzare comportamenti e usi al fine di migliorare, non commettere errori o, se commessi, di analizzarne le cause evitandone la ripetizione futura).

La certificazione dei sistemi di qualità per le Agenzie Immobiliari italiane, costituisce una certa novità in quanto, evidentemente, operatori e mercato hanno solo di recente recepito la necessità, ascoltando stimoli derivanti da altre esperienze. Eppure la codifica del servizio trova attuazione già nel 1998 con la Uni 10750/1998, poi aggiornata nel 2005 (Uni En Iso 10750/2005 Requisiti del Servizio – Agenzie Immobiliari); la norma stabilisce i requisiti cui deve soddisfare la pluralità di servizi offerti dalle agenzie immobiliari. Considera, inoltre, le figure professionali complementari operanti nel settore e, con grande attenzione, ammette diversi aspetti tecnici che vanno dalla misurazione delle superfici, alla terminologia utilizzata, fino alle competenze in materia urbanistica. Vengono inoltre richiamati i concetti relativi all'uso di modulistica (formulari tipo) e di relazioni di stima.

### 3. Iso 9001 per le Borse Immobiliari

È esattamente in tale cornice che va inserita l'iniziativa che le Borse Immobiliari (quella di Roma è stata la prima nel 2006 ad intraprenderne il cammino), hanno inteso assumere dotandosi di un sistema di Certificazione di Qualità, ai sensi della norma Uni En Iso 9001/2008 (che oggi è stata rivista e aggiornata in processi e sistemi di archiviazione, modalità di stesura del Manuale e semplificazione delle procedure).

Tale iniziativa, tuttavia, avrebbe poco senso se non rappresentasse, a sua volta, il primo tassello di un progetto più ampio attraverso il quale la BIR intende portare l'intero universo delle Agenzie Accreditate sulla strada della Certificazione di Qualità, mediante il loro inserimento all'interno del Sistema di Gestione Qualità della Borsa Immobiliare di competenza per quanto attiene ai processi che legano ogni Agenzia alla Borsa stessa. Il tutto è re-

so possibile dalla stretta collaborazione nella stesura del progetto e dall'applicazione dei dettami previsti dall'Ente Ciscqcert srl (Organismo di Certificazione di Sistemi di Gestione appartenente alla Federazione CISQ - Certificazione Italiana Sistemi Qualità Aziendali, unico organismo italiano di IQ-Net, la più grande rete internazionale che riunisce i principali enti di certificazione a livello mondiale).

La particolare impostazione del progetto consente ad ogni Agente di ottenere un certificato specifico ad esso intestato con richiamo al certificato della Struttura camerale, con uno sguardo anche ai costi sia di attuazione che di gestione del tutto trascurabili rispetto a quelli derivanti da una certificazione diretta.

La rispondenza del sistema introdotto alla norma consente, quindi, di avviare un processo continuo di attuazione di procedure, controllo dei risultati e delle attività, attivazione correttivi, monitoraggio della soddisfazione del Cliente.

#### IL MANUALE DELLA QUALITÀ E I SUOI 8 CAPITOLI

| Capitolo M.Q. | TITOLO DEI CAPITOLI                                | Rif. Norma ISO 9001 |
|---------------|--|---------------------|
| Cap. 0        | INTRODUZIONE                                       | 0                   |
| Cap. 1        | SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE QUALITÀ | 1                   |
| Cap. 2        | RIFERIMENTI NORMATIVI                              | 2                   |
| Cap. 3        | GLOSSARIO  | 3                   |
| Cap. 4        | SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ                 | 4                   |
| Cap. 5        | RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE                     | 5                   |
| Cap. 6        | GESTIONE DELLE RISORSE                             | 6                   |
| Cap. 7        | REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO                         | 7                   |
| Cap. 8        | MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO               | 8                   |

Fonte: Manuale della Qualità - Borsa Immobiliare di Roma - BIR



Ad oggi il sistema può contare su un crescente numero di Agenzie Accreditate (per quanto riguarda la Borsa Immobiliare di Roma sono certificate le prime 12 Agenzie), si doteranno di sistemi di gestione e della qualità certificati Iso 9001. Il sistema così introdotto prevede procedure e sistemi di gestione dei servizi alla clientela, con particolari mansioni suddivise tra gli Uffici della Struttura Borsistica (per l'erogazione di taluni servizi e per le attività di promozione, coordinamento e archiviazione), e gli Agenti stessi (per lo svolgimento dell'attività professionale).

La predisposizione di idonea moduli-stica per il controllo e la rendicontazione, così come per la sottoscrizione e l'accesso ai servizi, sono componenti fondamentali del sistema introdotto; ogni modulo deve essere però strettamente valutato, nel tempo, al fine di apportare correttivi, innovazioni, modifiche.

La qualità è un elemento dinamico, in evoluzione, mai statico o definito.

La qualità certificata necessita di grande collaborazione e compenetrazione, a livello di obiettivi e motivazione, da parte di tutti i componenti dell'organismo certificato.

La filosofia viene introdotta dall'alto, ma solo se radicata in ogni comparto, in via bidirezionale (con stimoli e proposte), consente un pieno raggiungimento dell'obiettivo. Proporre e incentivare il cambiamento interrogandosi nel quotidiano approccio a metodologie e risultati; questa è la convinzione che deve permeare ogni fase, ogni di-

**La BIR intende portare l'intero universo delle Agenzie Accreditate sulla strada della Certificazione di Qualità mediante il loro inserimento all'interno del Sistema di Gestione Qualità della Borsa Immobiliare**

visione, ogni reparto delle imprese che sentono di volersi strutturare in un'ottica di *customer satisfaction*.

Soddisfare il cliente significa migliorare costantemente ottenendo un vantaggio competitivo assolutamente non scontato: la struttura interna tende ad evolversi e con essa processi e sistemi.

La certificazione di un sistema di qualità è razio-cinio e controllo, ma anche esame psicologico, talvolta, delle situazioni. Ricevere un reclamo deve essere motivo di interesse profondo: il reclamo è l'insoddisfazione momentanea, auspicabilmente, in quanto il Cliente (che ci ha scelti!) sente di non essere soddisfatto di un prodotto, di un servizio, spesso solo di un comportamento.

Il reclamo (codificato in azienda con un modello che deve essere messo a disposizione), ci aiuta a comprendere meglio qualcosa che non va, se poi è reiterato da più interlocutori sul medesimo servizio, beh, allora è veramente un bene che sia analizzato, processato e risolto l'inconveniente.

Il reclamo è una richiesta d'aiuto del Cliente, è un atto di stima che se ben ricompensato ci consentirà di vedere

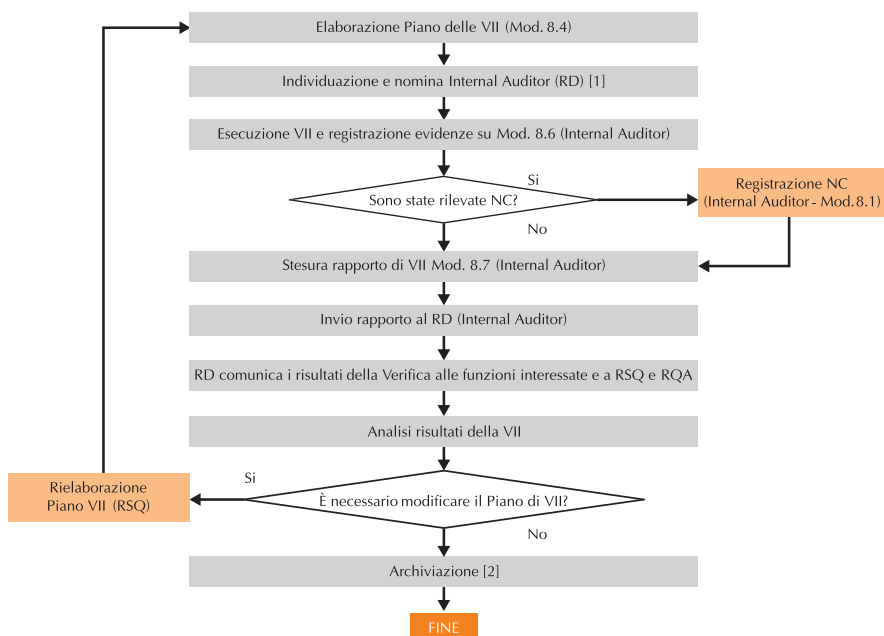
accrescere la nostra immagine nei confronti di chi, anche per un solo momento, si è sentito 'tradito'. Ma il reclamo non è solo un modulo riempito e lasciato in un cassetto affinché la dirigenza non lo veda o in modo tale che il titolare non metta in discussione il nostro operato. Il reclamo è anche un Cliente che, non soddisfatto completamente da un aumento di prezzo, da una risposta troppo fugace, da un tempo di attesa lungo, decide di

voltare le spalle o di pagare il corrispettivo storcendo le labbra.

Cosa succede? Cosa è stato omesso o cosa non è andata per il verso giusto? Capire per meglio strutturare l'offerta.

La qualità è tutto questo e tanto altro. È decidere di scrivere e predisporre per non lasciare all'intuito o alla memoria. È tentare di ripetere le procedure che danno risultati, ma anche strutturare un governo di impresa che faccia emergere problematiche e lacune.

**RAPPRESENTAZIONE DEL *FLOW CHART* RELATIVO AL PIANO DELLE VERIFICHE ISPETTIVE E LORO ESITO**



Fonte: Manuale della Qualità - Borsa Immobiliare di Roma - BIR



La Gloria  
di Palazzo  
Doria Pamphili,  
Roma

La certificazione non può, tuttavia, essere considerata da Clienti e Operatori come la 'panacea di tutti i mali', va invece contestualizzata per fare in modo che funga da traino e da riferimento. È vero, quindi, che un certificato Iso 9001 corrisponde esclusivamente al dichiarare cosa si è in grado di fare, ma non garantisce il Cliente? No, questo è eccessivo. Una certificazione è invece un chiaro atto di fiducia e dichiarazione di intenti, ben precisa, del soggetto certificato che si impegna a perseguire con criteri di massima soddisfazione del Cliente i risultati aziendali.

Un codice di autocontrollo, questo sì, con principio fondamentale espresso nella volontà di ascoltare il mercato e di mettersi in discussione.

I sistemi di certificazione della qualità adottati dalle Borse Immobiliari prevedono una gestione *multi-tasking* della struttura, che associa all'attività alcune gestioni riferite agli Operatori Accredi-

tati: la certificazione ha per oggetto ogni attività interna definita come strategica e funzionale, oltre alle procedure di erogazione servizi o di gestione che prevedono la compartecipazione di Operatori.

Una procedura ormai avviata ha già portato alla certificazione le prime agenzie immobiliari (sistema in convenzione aperta e costi ridottissimi, tali da coinvolgere ogni tipo di realtà).

Si certificano quindi procedure, modelli e schemi di gestione, evidenziando obiettivi numerici ben chiari e definiti. Proprio la definizione degli *obiettivi di processo* consente all'imprenditore o ai professionisti di capire verso quale direzione si stia procedendo, misurando i risultati prodotti in corso d'anno. Il sistema di controllo supporta, quindi, la gestione evitando che solo a fine anno economico si debba constatare un risultato su cui ormai non si può più incidere.

Iso 9001 vuol dire anche, ovviamente, portare un elemento distintivo nel mercato facendosi riconoscere tra clientela e operatori come struttura costantemente sotto la lente di ingrandimento di un Ente e di sè stessa. Riconoscibilità tramite l'affidabilità e la trasparenza messe a regime. Sono questi elementi già insiti nello *status* di Accreditazione presso una Borsa Immobiliare, ma l'introduzione e il mantenimento di un sistema di gestione della qualità certificato consente di avallare e supportare tale condizione. Il rapporto tra le Borse Immobiliari e i propri Operatori Accreditati, inoltre, vive moltissimo sull'interscambio di informazioni e sulla condivisione di procedure, in virtù di tali sinergie, formalizzate, ci si appropria a quell'elemento che più di ogni altro può saldare, in modo qualitativamente rilevante, il legame.

Condividere per migliorare, comunicare il miglioramento. Promuovere il sistema equivale, come detto, ad una dichiarazione di intenti: mostrare ogni lato di sè sottoponendo al gradimento della Clientela il proprio operato.

Una idonea campagna di comunicazione si deve quindi rivolgere a tutti gli interlocutori, in quanto la presenza di un certificato di qualità, accompagnato dal logo dell'Ente Certificatore e dal suo numero progressivo, può garantire intanto un vivo interesse da parte di *stakeholder* e pubblico. Quell'ammissione è una vera e propria prova di forza, grazie alla quale ci si 'offre' allo sguardo attento del mercato. Promuovere

quella certificazione rappresenta, quindi, l'espressione di una convinzione: *"aspetto un tuo giudizio...attendo un tuo parere..."*.

Sì, perché proprio nella valutazione interna alla struttura certificata (quella effettuata quotidianamente da ogni addetto), e nell'attesa di un giudizio di chi testa i servizi erogati, risiede la capacità di crescere e di migliorare.

Il momento di contatto tra Cliente e Azienda è individuabile nell'erogazione del servizio, sua conclusione e pagamento del corrispettivo pattuito/accettato; in questi delicati momenti potrebbe emergere la soddisfazione del Cliente, a livelli da individuare (la soddisfazione può essere misurata empiricamente e ad essa si può assegnare un livello tipo scadente, sufficiente, buono, ottimo), così come l'insoddisfazione. Da una insoddisfazione, manifestata chiaramente con un reclamo, si traggono sempre buoni spunti di riflessione.

I reclami, spauracchio di ogni Responsabile del Sistema di Qualità, sono invece elementi di grande rilevanza e di supporto: il reclamo può essere in forma scritta (su modello predisposto e messo a disposizione dalla stessa Azienda, facilmente accessibile e compilabile, nonché con chiara indicazione del mezzo di invio – caselle email libere e visionate quotidianamente, fax sempre liberi, ecc.) o verbale; un reclamo deve essere sempre trattato in quanto in esso possono risiedere:

- lacune (errori di procedura, di applicazione, di compilazione);

- motivi di cambiamento (evoluzione del servizio, razionalizzazione tempi e costi);
- carenze informative (il servizio potrebbe funzionare correttamente e coerentemente, ma non essere stato chiaramente descritto).

Questa è proprio, a nostro avviso, l'essenza della certificazione di un sistema di qualità, è proprio il voler strenuamente e continuamente migliorare, imparando da sé stessi e grazie all'occhio acuto del mercato. Un Sistema di Gestione della Qualità Certificato si compone di elementi che divengono poi riferimento per tutti gli elementi che compongono l'organizzazione:

- ▶ Manuale della Qualità
- ▶ RegISTRAZIONI (tra esse la Politica della Qualità riveste ruolo di primaria importanza)
- ▶ Modulistica
- ▶ Procedure Operative
- ▶ Istruzioni di Lavoro
- ▶ Allegati
- ▶ Documenti di Origine Esterna.

Ognuno di questi atti, tesi a regolare, controllare e codificare la gestione di iniziative, produzioni, erogazione servizi, sistemi commerciali, attività interne, diventa un riferimento cogente (obbligatorio, equiparato a quelli di legge), per cui, una volta presente nel Sistema, deve essere seguito pedissequamente e rispettato, onde evitare che si configuri una non conformità. La non conformità equivale all'inosservanza del sistema in qualche suo pun-

to: una procedura, un modello (erroneamente o parzialmente compilato, vecchio modello, ecc.), una istruzione di lavoro.

La non conformità va dunque rilevata e trattata, al fine di verificare quale ne sia l'origine ed evitare che tale errore pregiudichi il risultato.

Ma il Sistema stesso, per la sua natura dinamica, può e deve essere oggetto di cambiamento: mutare per andare incontro al mercato, modificare per colmare lacune o per adeguarsi a nuovi scenari ed essere competitivi ed efficienti.

Il sistema delle Borse Immobiliari Italiane sta realizzando, dunque, quel complesso di attività volte ad introdurre e mantenere, nella categoria professionale (prescindendo dalle dimensioni delle strutture – da piccole ditte a grossi gruppi), la mentalità di portare ordine con regolazione e sviluppo. Le Borse Immobiliari (attualmente presenti, da nord a sud, a Brescia, Milano, Vicenza, Parma, Pisa, Firenze/Toscana, Umbria, Adriatico, Roma, Napoli e Bari), nascono già con finalità di trasparenza e garanzia; certificare un sistema di qualità significa dare maggior penetrazione in tutte le azioni e attività previste dal punto di vista del monitoraggio, suffragato ulteriormente dalla verifica ispettiva che compie un ente esterno, Ciscert nel caso specifico, in aggiunta allo schema di regolazione che le Borse compiono tramite i Comitati. La Borsa Immobiliare viene concepita come un insieme di organizzazioni, al cui vertice c'è la struttura camerale che si avvale di una serie di operatori (gli

**Una certificazione è un chiaro atto di fiducia e dichiarazione di intenti ben precisa del soggetto certificato che si impegna a perseguire con criteri di massima soddisfazione del Cliente i risultati aziendali**

Accreditati), per l'erogazione di alcuni servizi alla Clientela.

Viene quindi a tessersi una tela ancora più fitta di relazioni e proattività, di intuizioni e di *feedback* tra tutti i protagonisti, con un unico obiettivo: massimizzare la soddisfazione del Cliente in un'ottica di continuo miglioramento e di cambiamento legato all'evolversi di mercati ed esigenze.

L'introduzione di tale Sistema, che in Italia sta ormai diffondendosi in maniera importante seppur ancora non uniforme (si pensi alla tipologia di attività e di procedure inserite che non sempre sono così capillarmente analizzate o rinnovate). La Borsa Immobiliare di Roma, prima nel nostro Paese a sviluppare il sistema descritto, ha oggi le prime 12 Agenzie Immobiliari Accreditate che si sono certificate in qualità. Esporre con orgoglio un logo, un numero di certificato è espressione del lavoro ed impegno profusi per introdurre e mantenere la certificazione; dimostrare al mercato intero che si persegue un fine comune, tra qualità ed efficienza, tra efficienza e cortesia del personale e qualità del servizio erogato.

#### **4. La Norma Europea e il concetto di PDCA**

Di seguito tratteremo alcuni riferimenti normativi nonché gli elementi di origine e quelli strutturalmente acquisiti della norma di che trattasi, al fine di completare il quadro relativo alla introduzione e mantenimento di un sistema di gestione della qualità certificato.

La certificazione parte da epoche relativamente lontane in Italia, la prima Iso dedicata ai mediatori risale al 1998, proprio a normazione delle attività di intermediazione immobiliare; la Uni En Iso 9001 è stata aggiornata nel 2008 con la quarta edizione che annulla e sostituisce la Uni En Iso 9001/2000), *“modificata per chiarire alcuni punti nel testo e per accrescere la compatibilità con la UNI EN ISO 14001:2004”*.

La norma è stata ratificata il 26 novembre 2008.

Le norme in questione, recependo sistemi internazionali, diventano a tutti gli effetti leggi nazionali quando recepite correttamente.

In Italia la norma è stata elaborata sotto la competenza della *Commissione Tecnica UNI Gestione per la qualità e tecniche di supporto*, Ente Nazionale Italiano di Unificazione Membro Italiano ISO e CEN - [www.uni.com](http://www.uni.com).

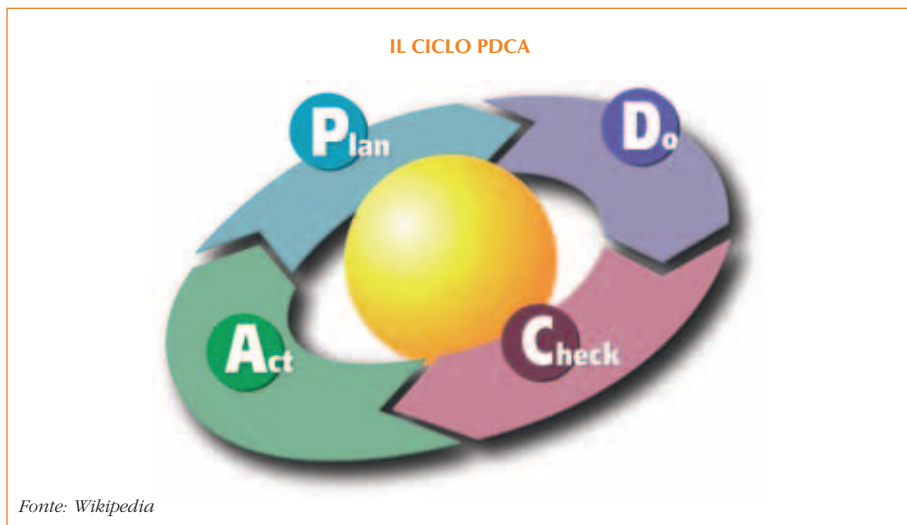
Nel tradurre in lingua italiana la citata norma, sono state apportate variazioni terminologiche, per implementare ulteriormente la leggibilità del testo in favore di chiarezza e dinamicità delle variazioni, nella più conclamata filosofia della qualità, appunto.

Il modello di un sistema di gestione per la qualità basato sui processi, illustra le connessioni tra processi; in ognuno si evince come i clienti svolgano un ruolo determinante per la individuazione di diversi elementi. Il monitoraggio della soddisfazione del cliente richiede la valutazione delle informazioni relative alla percezione del cliente sul fatto che l'organizzazione abbia o no soddisfatto i suoi requisiti. Per meglio definire i rapporti tra percezione del servizio e soddisfazione del cliente, la qualità fa riferimento all'analisi strutturata secondo il ciclo di Deming o *Deming Cycle* (ciclo di PDCA) che è un modello studiato per il miglioramento continuo della qualità in un'ottica a lungo raggio. Serve per promuovere una cultura della qualità che è tesa al miglioramento continuo

dei processi e all'utilizzo ottimale delle risorse. Questo strumento parte dall'assunto che per il raggiungimento del massimo della qualità è necessaria la costante interazione tra ricerca, progettazione, test, produzione e vendita. Per migliorare la qualità e soddisfare il Cliente, le quattro fasi devono ruotare costantemente, tenendo come criterio principale la qualità.

La sequenza logica dei quattro punti ripetuti per un miglioramento continuo è la seguente:

- **P** *Plan* - Programmazione
- **D** *Do* - Esecuzione del programma, dapprima in contesti circoscritti
- **C** *Check* - Test e controllo, studio e raccolta dei risultati e dei feedback
- **A** *Act* - Azione per rendere definitivo e/o migliorare il processo



**L'organizzazione deve stabilire, documentare, attuare e mantenere attivo un sistema di gestione per la qualità e migliorarne di continuo l'efficacia in conformità ai requisiti della presente norma internazionale.**

Ideato da W. Edwards Deming in Giappone negli anni '50. In quegli anni in Giappone la produzione di qualità era assicurata semplicemente dalle fasi di collaudo. Ispezioni successive al processo davano la sola possibilità di scartare i pezzi difettosi e, in tale logica, l'aumento della qualità avrebbe significato l'aumentare delle ispezioni e, di conseguenza, dei costi. Sprechi e costi non erano in sintonia con il concetto di qualità ricercato dal Giappone. Il Giappone si affidò ad esperti americani tra i quali W. Edwards Deming, per introdurre degli strumenti atti ad assicurare un progressivo miglioramento della qualità. I giapponesi successivamente hanno reinventato la ruota di Deming e l'hanno chiamata Ciclo PDCA, costituendo un metodo da applicare a tutte le fasi e a tutte le situazioni. Ora il concetto di far girare costantemente la ruota di Deming per generare miglioramento continuo è esteso a tutte le fasi del *management*, e i quattro stadi della ruota corrispondono a precise attività.

Il Ciclo di Deming è uno strumento molto utile per sviluppare:

- ▶ Procedure quotidiane di gestione per l'individuo e/o la squadra
- ▶ Processi per la soluzione di problemi
- ▶ Gestione di progetti
- ▶ Sviluppo continuo
- ▶ Sviluppo del fornitore
- ▶ Sviluppo delle risorse umane
- ▶ Sviluppo di nuovi prodotti
- ▶ Test e audit.

È quindi un elemento focale tra quelli che hanno dato l'avvio all'analisi e standardizzazione dei processi in ambito Iso.

L'organizzazione deve stabilire, documentare, attuare e mantenere attivo un sistema di gestione per la qualità e migliorarne di continuo l'efficacia, in conformità ai requisiti della presente norma internazionale.

Ogni ente che intenda dotarsi di un sistema certificato Uni En Iso 9001/2008 deve predisporre e tenere aggiornato un manuale della qualità che includa:

- a) il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità, compresi dettagli e giustificazioni relativi ad eventuali esclusioni;
- b) le procedure documentate predisposte per il sistema di gestione per la qualità o i riferimenti ad esse;
- c) una descrizione delle interazioni tra i processi del sistema di gestione per la qualità. •



# Appendice

## MANUALE DELLA QUALITÀ - BORSA IMMOBILIARE DI ROMA

Su autorizzazione della Borsa Immobiliare di Roma, struttura pubblica promossa dalla Camera di Commercio di Roma, pubblichiamo un estratto del Manuale della Qualità, per meglio illustrare i contenuti di fatto di una struttura, pubblica, attiva sul mercato immobiliare.

### 1. Scopo e ambito di applicazione del Manuale Qualità

Il presente Manuale Qualità è stato redatto in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per descrivere le attività, le risorse e l'organizzazione messa in atto da Tecnoborsa s.c.p.a. e dagli Agenti Accreditati alla Borsa Immobiliare di Roma riportati nel Cap. 0 del presente Manuale al fine di:

- dimostrare la capacità di fornire con regolarità e costanza servizi che rispondano alle esigenze degli utenti ed alle norme cogenti applicabili al nostro settore;
- garantire l'implementazione ed il miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità;
- predisporre una guida per tutto il personale coinvolto nel Sistema di Gestione per la Qualità;
- accrescere la soddisfazione degli utenti.

L'attività dell'Organizzazione, come meglio decritta nei capitoli successivi, si può così sintetizzare:

Erogazione dei servizi di mediazione, compravendita e locazione di beni immobiliari mediante la rete di Agenti Accreditati alla Borsa Immobiliare di Roma; promozione di tali attività attraverso riviste, web, iniziative, eventi. Realizzazione di studi di settore, listino ufficiale, banca dati, campagne pubblicitarie; servizi di stime immobiliari.

Il presente manuale e tutta la documentazione cui fa riferimento si applica a tutte le aree aziendali indicate in organigramma.

L'area esclusa dall'applicazione del sistema non ha influenza sulla capacità della nostra società di fornire servizi che siano conformi

ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili come desumibile dall'analisi inserita nel capitolo 4 del presente manuale.

Tecnoborsa s.c.p.a. è impegnata nella valorizzazione del mercato immobiliare, rendendo trasparenti le iniziative degli Agenti e sviluppando servizi ad operatori e pubblico.

Il presente Manuale Qualità, e tutta la documentazione cui fa riferimento, si applica a tutte le funzioni riportate nell'organigramma aziendale. Le aree escluse dall'applicazione del sistema non hanno influenza sulla capacità della Società di fornire servizi conformi ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili come desumibile dall'analisi inserita nel capitolo 4 del presente manuale.

## 2. Riferimenti normativi

L'attuazione del SGQ della Tecnoborsa s.c.p.a. e la descrizione del relativo Manuale Qualità sono basati sui requisiti delle norme cogenti riportate nel Mod. 4.05 e delle linee guida riportati di seguito:

### RIFERIMENTI VOLONTARI

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>UNI EN ISO 9001:2008</b>  | Sistemi di gestione per la qualità  |
| <b>UNI EN ISO 9000:2005</b>  | Sistemi di gestione per la qualità<br>Fondamenti e Vocabolario  |
| <b>UNI EN ISO 9004:2000</b>  | Sistemi di gestione per la qualità<br>Linee guida per il miglioramento delle prestazioni  |
| <b>UNI EN ISO 19011:2003</b> | Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale   |
| <b>UNI 10750</b>             | Norma Uniter del 24/11/2005 relativa alla gestione di aspetti tecnici e erogazione di servizi immobiliari; adottata dalla BIR per il computo delle superfici commerciali in sede di redazione del Listino Ufficiale |
| <b>UNI ISO 10002</b>         | Trattamento reclami per la soddisfazione del cliente  |

*Fonte: Manuale della Qualità - Borsa Immobiliare di Roma – BIR*

### 3. Termini e definizioni

Nell'elaborazione del presente Manuale Qualità è stata adottata la terminologia utilizzata nella norma UNI EN ISO 9000.

La terminologia adattata alla realtà aziendale, oppure utilizzata con significati peculiari e specifici è stata elencata e spiegata in questo capitolo del Manuale.

#### TERMINI E DEFINIZIONI

| TERMINE                                  | SPIEGAZIONE  |
|--|--|
| <i>Organizzazione</i>                    | Con tale termine si fa riferimento alla <b>Tecnoborsa</b> SCpA – per la regolazione e lo sviluppo del mercato immobiliare.   |
| <i>Agenzia Accreditata</i>               | Organizzazione periferica della Borsa per il Mercato Immobiliare di Roma che secondo il Comitato di Vigilanza possiede i requisiti previsti nel rispetto del Regolamento.                                |
| <i>Agenzia Accreditata e Certificata</i> | Organizzazione periferica della Borsa Immobiliare di Roma che ha adottato il Sistema di Gestione   |
| <i>Cliente</i>                           | Chiunque (persona fisica o giuridica, ente pubblico o privato) richiede attività di mediazione, consulenza tecnica in immobili ed aziende servizi per la trasparenza e sviluppo del mercato immobiliare. |
| <i>Processi Critici</i>                  | Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita, producendo un effetto sulla qualità del servizio offerto.   |
| <i>Progetto = Servizio</i>               | Attività svolta dall'organizzazione  |
| <i>Servizi critici</i>                   | Prodotti / servizi che hanno un impatto diretto sulla qualità del servizio offerto dall'organizzazione   |
| <i>Timone</i>                            | Impaginato completo, rappresentazione schematica della sequenza delle pagine di una pubblicazione e del loro contenuto   |
| <i>Bozza Cianografica (Ciano)</i>        | copia fedele della stampa, eseguita con la tecnica della cianografia per controllare il montaggio delle pagine prima della stampa definitiva   |
| <i>Notizia</i>                           | L'informazione ricevuta relativa ad un immobile oggetto di vendita o lavorazione   |
| <i>Valutazione</i>                       | Attribuzione del più probabile valore di mercato di un immobile, di un'azienda o espressione di un giudizio  |
| <i>Compravendita</i>                     | Atto con cui si trasferisce la proprietà di qualcosa in cambio di denaro   |

| <b>TERMINE</b> | <b>SPIEGAZIONE</b>   |
|----------------|--|
| Locazione      | Atto con cui una parte si impegna a concedere a un'altra il godimento di un bene mobile o immobile per un certo tempo dietro il pagamento di un determinato prezzo |
| Proposta       | Atto scritto o verbale con cui si inizia l'iter per la stesura e la conclusione di un contratto  |
| Trattativa     | Negoziazione in cui le parti interessate alla conclusione di un accordo, di un trattato e sim. si scambiano e valutano le reciproche proposte                      |
| Caparra        | Somma versata a garanzia di un contratto contro eventuali inadempienze   |
| Mediazione     | Opera svolta dal professionista che favorisce l'incontro della domanda e dell'offerta, finalizzato al raggiungimento di un accordo tra le parti                    |

*Fonte: Manuale della Qualità - Borsa Immobiliare di Roma – BIR*

#### 4. Sistema di gestione per la qualità

Il SGQ descritto nel presente capitolo del Manuale Qualità risponde ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, capitolo 4 Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

Il RD coadiuvato dal RSQ e dai Responsabili dei diversi processi aziendali ha la responsabilità della definizione, attuazione e verifica delle attività indicate e descritte nella presente sezione del Manuale Qualità.

##### Requisiti Generali

La Direzione aziendale attraverso la politica e gli obiettivi della qualità ha deciso di impostare ed applicare all'interno della nostra azienda un sistema documentato di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

Al fine di impostare correttamente detto sistema la Direzione ha sviluppato le seguenti attività di analisi:

##### **A. mappatura dei processi aziendali e relazioni input/output tra essi**

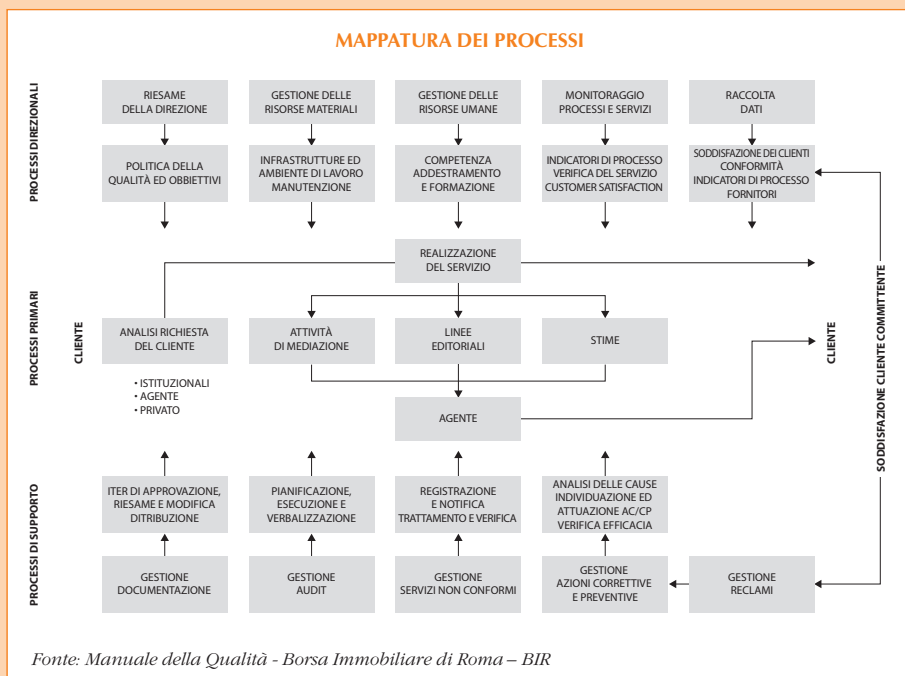
Attraverso questa attività l'azienda ha effettuato la ricognizione completa dei propri processi al fine di identificare i processi critici ai fini della qualità ovvero quei processi che risultano strumentali

per la gestione ed il miglioramento del SGQ, evidenziando le condizioni di dipendenza ed interrelazione tra i processi selezionati allo scopo di:

- evidenziarne la sequenza
- individuare dati e/o documenti in input, per la corretta gestione del processo
- individuare dati e/o documenti in output necessari all'avviamento del processo successivo

In particolare i processi individuati risultano suddivisi in:

- Processi Direzionali: processi che coinvolgono direttamente la Direzione nell'attività di pianificazione e controllo generale dell'azienda;
- Processi Primari: processi indispensabili per la realizzazione del prodotto/servizio;
- Processi di supporto: attività che consentono all'Azienda di gestire in forma controllata i processi primari e direzionali; sintetizzati negli schemi riportati di seguito e dettagliatamente descritti nel Cap. 7 del presente Manuale.



### ***B. identificazione dei criteri, metodi e strumenti necessari per la corretta gestione, controllo e miglioramento dei processi***

Attraverso tale attività l'azienda ha voluto dotarsi di una metodologia volta alla gestione e al miglioramento dei propri processi critici al fine di documentare, per ciascuno di essi l'avvenuta pianificazione, azione, controllo e miglioramento.

La metodologia individuata, in dettaglio esposta nel capitolo 7, si articola sui seguenti livelli:

- Processi ripetitivi: per tali fattispecie l'azienda esegue una pianificazione standardizzata documentata attraverso flow chart e/o check list nelle quali definisce:
  - attività da svolgere,
  - momenti di controllo,
  - responsabili di ciascuna attività/controllo,
  - strumenti di controllo, registrazioni da produrre.

I documenti di pianificazione - gestiti in forma controllata - sono distribuiti al personale coinvolto nei singoli processi e periodicamente riesaminati al fine di verificarne l'adeguatezza rispetto agli standard produttivi aziendali ed alle risorse coinvolte

- Processi non ripetitivi: per tali fattispecie l'azienda esegue una pianificazione puntuale per ciascun processo prima dell'avvio dello stesso. Il documento di pianificazione assume la medesima forma e contenuto di quello relativo ai processi standardizzati. Ove lo ritenga necessario l'Azienda può definire specifici Piani di Qualità di Commessa. I contenuti minimi del Piano di Qualità di Commessa dovranno essere:
  - identificazione dei soggetti coinvolti nelle attività (Azienda – Cliente - eventuali Risorse esterne);
  - individuazione delle opere ed attività da svolgere;
  - documentazione richiesta per legge;
  - pianificazione delle attività produttive (realizzazione delle opere, acquisti effettuati, controlli, ecc);
  - documenti necessari per la registrazione di attività e controlli effettuati;

I documenti di pianificazione dei processi rappresentano registrazioni del SGQ e come tali vengono gestiti ed archiviati.

### ***C. identificazione ed assegnazione delle risorse necessarie per la gestione, controllo e miglioramento dei processi***

Attraverso tale attività la Direzione valuta le necessità di risorse (umane, tecniche, logistiche, economiche) connesse alla gestione,

controllo e miglioramento dei processi critici ed assegna dette risorse ai responsabili delle funzioni/processi interessati.

I risultati dell'attività descritta sono riportati nel capitolo 7 del presente Manuale.

***D. monitoraggio, misurazione, analisi dei processi critici***

Attraverso tale attività i responsabili delle singole funzioni/processi, sulla base dell'analisi dei processi, definiscono idonei parametri di misurazione e monitoraggio dei processi volti a definire i miglioramenti dei processi stessi. I parametri identificati costituiscono, per la Direzione, un elemento di valutazione del grado di miglioramento della gestione.

***E. attuazione della metodologia ed indicatori individuati e gestione del miglioramento***

Attraverso tale attività la Direzione intende promuovere il sistematico impiego da parte del personale aziendale del SGQ ed avvia, relativamente ai risultati raggiunti, riesami e verifiche del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento prefissati.

Tutti i collaboratori sono coinvolti nella definizione e attuazione delle azioni di miglioramento individuate e sono incentivati a fornire spunti di miglioramento per i processi critici.

***Outsourcing***

L'Azienda nel corso dell'attività svolta, ove non esistano vincoli del cliente, può ritenere necessario/opportuno la terziarizzazione di alcuni processi critici quali:

- data entry
- attività commerciale
- progettazione tecnica fiere

affidandoli a società esterne. Per tali processi la Direzione promuoverà l'applicazione della metodologia descritta sui medesimi processi al fine di garantirne il controllo presso i terzi. In alternativa possono essere definite, in accordo con le parti interessate, procedure applicate e disponibilità di risorse. L'azienda, inoltre si avvale del diritto di effettuare Verifiche Ispettive di parte seconda relativamente alle attività affidate a tali società.

***Requisiti relativi alla documentazione***

Il SGQ della Tecnoborsa S.C.p.A. è descritto ed attuato attraverso la seguente documentazione:

***Politica della Qualità***

Descrive gli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità e com-

prende l'impegno della Direzione aziendale per la sua applicazione e miglioramento.

### ***Manuale Qualità***

Il manuale, identificato dalla sigla MQ, è il documento che descrive il Sistema Qualità definito e implementato dall'Azienda e individua:

- le responsabilità per lo svolgimento delle attività e la gestione dei processi aziendali,
- il campo di applicazione del SGQ ed eventuali esclusioni
- la struttura della documentazione del SGQ richiamando o includendo le procedure documentate richieste dalla norma di riferimento o ritenute importanti
- la struttura dei rapporti esistenti tra i processi aziendali

Il Manuale Qualità si compone di 8 capitoli più uno iniziale, contenente l'indice ed una breve presentazione dell'azienda e della rete di agenti certificati, rispondenti ai capitoli della norma di riferimento.

### ***Procedure operative***

Le Procedure Operative possono avere un contenuto di tipo gestionale, organizzativo o tecnico, sviluppano quanto descritto nel relativo capitolo del Manuale e descrivono le attività necessarie a garantire la corretta implementazione del SGQ.

Come già indicato, la procedura può essere in varia forma: documenti schematici, diagrammi o tabelle.

### ***Istruzioni di lavoro***

L'Istruzione di Lavoro viene emessa con lo scopo di fornire indicazioni di natura operativa, e di specificare in dettaglio lo svolgimento delle attività descritte nelle procedure.

### ***Modulistica***

La modulistica è identificata dalla sigla Mod. È l'insieme di documenti predisposti al fine di garantire il controllo e miglioramento dei processi aziendali. La modulistica si riferisce alle registrazioni richieste dalla norma di riferimento e a tutte le registrazioni che la Direzione ha ritenuto utili ai fini del controllo e miglioramento del SGQ.

### ***Documenti di origine esterna***

Per 'Documenti di origine esterna' si intendono:

- norme/regolamenti



Il RSQ aggiorna l'elenco della documentazione di origine esterna con le normative (volontarie e cogenti) ed i regolamenti vigenti applicabili all'Organizzazione.

Le stesse informazioni possono anche essere individuate da qualsiasi dipendente attraverso fonti quali informative provenienti da associazioni di categoria, ricerche su siti internet specializzati, consultazione di giornali/settimanali/mensili o riviste specializzate, ecc.

- autorizzazioni/permessi

È altresì cura del RSQ provvedere alla registrazione, delle eventuali autorizzazioni rilasciate da Enti Pubblici per l'esecuzione delle attività (inviati tramite fax, posta, e-mail, o altro mezzo equivalente) con riferimento alla legge che richiede tali autorizzazioni o permessi.

- Contratti quadro con clienti o fornitori, comprensivi di specifiche tecniche e di sicurezza, documentazione tecnica, manuali d'uso e manutenzione

Il RSQ, coadiuvato dal RD, deve mantenere aggiornato anche il Mod. 4.5 con la registrazione di tutta la documentazione di cui all'oggetto in vigore e ricevuti da clienti o fornitori a mezzo fax, posta, e-mail, o altro mezzo equivalente.

### ***Tenuta sotto controllo dei documenti***

**Tecnoborsa** S.C.p.A. ha definito, per assicurare la corretta gestione e controllo dei documenti prodotti/servizi, le relative responsabilità per l'esecuzione delle seguenti attività:

- redazione dei documenti del SGQ;
- verifica dei documenti del SGQ;
- approvazione dei documenti SGQ;
- archiviazione dei documenti del SGQ;
- redazione e conservazione delle registrazioni del SGQ.



# IV - L'INDAGINE TECNOBORSA 2010: LE FAMIGLIE ITALIANE E IL MERCATO IMMOBILIARE MUTUI

a cura di Alice Ciani e Lucilla Scelba *Tecnoborsa*

Un approfondimento sulle propensioni e le preferenze delle famiglie italiane e le garanzie richieste dagli istituti di credito

*Madonna dell'Archetto,  
Piazza Fontana  
di Trevi, Roma*



## 1. Introduzione

Come ogni anno **Tecnoborsa** torna a sondare il mercato dei mutui immobiliari in Italia, a partire dalle scelte operate dalle famiglie e le politiche messe in atto dalle banche. Alla luce della recente stretta creditizia e della conseguente contrazione del numero dei mutui erogati che ha caratterizzato gli ultimi tempi, si è ritenuto opportuno approfondire maggiormente rispetto agli anni scorsi questa sezione caratteristica dell'Indagine periodica di **Tecnoborsa**. I risultati acquisiti si sono rivelati piuttosto interessanti per studiare come le famiglie e gli istituti di credito si sono mossi in questo particolare momento, che si inserisce pur sempre in un quadro di crisi globale che ha investito anche il mercato immobiliare italiano.

Infatti, se si considera che l'andamento dei tassi è uno dei fattori determinanti in questo settore e che i tassi hanno toccato i minimi storici, ci si è trovati in una situazione che ha del paradossale, poiché la contrazione si è verificata in questo momento favorevole per il costo del denaro e, quindi, ci si sarebbe aspettati piuttosto un *boom*. Effettivamente, il mercato paga ancora lo scotto per la vicenda dei mutui Usa di due anni or sono e lo scoppio di bolle immobiliari in vari Paesi del mondo, anche se l'Italia ne è risultata esente, grazie alla prudenza del proprio sistema. In realtà, nuovi segnali di ripresa della domanda dei mutui immobiliari sono giunti nel 2010 e l'Italia, più degli altri Paesi eu-

**Una situazione che ha del paradossale poiché la contrazione si è verificata in questo momento favorevole per il costo del denaro e ci si sarebbe aspettati piuttosto un boom**

ropei, registra un incremento in tal senso che sembra riportare ai livelli pre-crisi di tre anni fa, anche se si deve notare che, nell'ultimo anno, hanno continuato ad aumentare le sofferenze bancarie<sup>1</sup>.

Nell'intento di sondare atteggiamenti e motivazioni da parte di chi fa richiesta di mutui sulla casa e da parte degli istituti che li erogano, l'Indagine 2010 **Tecnoborsa** ha cercato, in particolare, di approfondire le propensioni e le preferenze delle famiglie italiane.

## 2. Il ricorso al mutuo

Ben il 69,7% delle famiglie italiane che hanno acquistato un bene immobile nel biennio 2008-2009 hanno acceso un mutuo o un finanziamento (*graf. 1*).

<sup>1</sup> Abi "Monthly Outlook – Economia e Mercati Finanziari-Creditizi", Ottobre 2010.

**GRAFICO 1**  
 FAMIGLIE CHE HANNO FATTO RICORSO A UN MUTUO  
 PER L'ACQUISTO DI UN IMMOBILE (val. %)



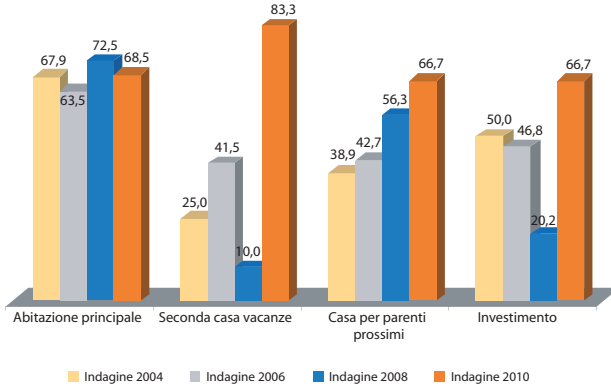
Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare – CSEI **Tecnoborsa**

Rispetto alla tipologia di immobile acquistato, per la prima volta emerge con chiarezza dall'Indagine che è molto elevato il ricorso al mutuo per l'acquisto di una seconda casa per le

**Per la prima volta emerge con chiarezza che è molto elevato il ricorso al mutuo per l'acquisto di una seconda casa per le vacanze dato ancor più sorprendente in confronto al biennio immediatamente precedente a quello preso ora in esame si registra un incremento di 73,3 punti percentuali**

vacanze; dato ancor più sorprendente in confronto al biennio immediatamente precedente a quello preso ora in esame, si registra un incremento di 73,3 punti percentuali, il che significa che nel passato l'acquisto di una seconda casa vacanze avveniva prevalentemente mediante la liquidità disponibile, mentre oggi si assiste a un maggior ricorso al mutuo. Al secondo posto si trova l'acquisto dell'abitazione principale sostenuta dal mutuo, con un andamento sostanzialmente stabile; al terzo posto, con analoga frequenza, si trovano i mutui per le case destinate ai parenti prossimi – secondo un *trend* sempre crescente – e quelli per le case da investimento – che hanno fatto registrare un notevole salto di 46,5 punti percentuali (*graf. 2*).

**GRAFICO 2**  
 PRINCIPALI MOTIVAZIONI PER L'ACQUISTO DI UN IMMOBILE FACENDO RICORSO  
 A UN MUTUO - CONFRONTO INDAGINI 2004-2006-2008-2010 (val. %)

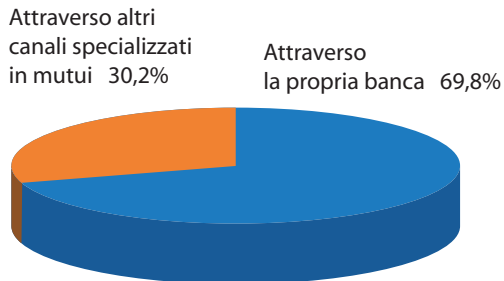


Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare – CSEI **Tecnoborsa**

Quanto ai canali utilizzati per reperire la fonte del finanziamento, dalle risposte fornite dal campione intervistato è risultato che il 69,8% si è recato presso

la propria banca di fiducia e il 30,2% ha ottenuto il mutuo tramite canali specializzati, tipo altri istituti di credito, canali on-line, broker, finanziarie (*graf. 3*).

**GRAFICO 3**  
 CANALI PRESCELTI PER SOTTOSCRIVERE UN MUTUO (val. %)



Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare – CSEI **Tecnoborsa**

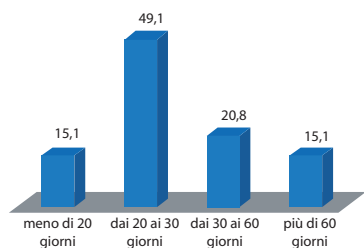
Circa il 50% delle famiglie che hanno dichiarato di aver acceso un mutuo per acquistare un immobile hanno impiegato - dal momento della richiesta - dai 20 ai 30 giorni per la fase istruttoria del finanziamento; analogamente, il 15,1% ha impiegato meno di 20 giorni e un ulteriore 15,1% più di 60 giorni; mentre il restante 20,8% ha impiegato dai 30 ai 60 giorni (graf.4).

E' molto interessante l'analisi della percentuale del prezzo dell'immobile finanziata con il mutuo: in particolare, emerge che il 17% ha richiesto solo un prestito fino al 20% del prezzo pagato, percentuale decisamente più elevata se confrontata agli anni scorsi; inoltre, per quanto riguarda i finanziamenti che vanno dal 21% al 40% dell'importo dell'immobile, si riscontra un 15,1% di richieste che è

sostanzialmente in linea con le precedenti Indagini **Tecnoborsa**. Invece, il 34% dei mutui accesi ha richiesto un finanziamento tra il 41% e il 60% del prezzo dell'immobile e continua a rappresentare la quota più consistente; viceversa, dopo un andamento crescente negli ultimi anni, si registra un vero e proprio crollo per quanto riguarda i prestiti oltre il 61%, in quanto più costosi per le famiglie e più a rischio per le banche e, dunque, indice diretto della stretta creditizia verificatasi a partire dal settembre 2008, fase acuta della crisi finanziaria internazionale.

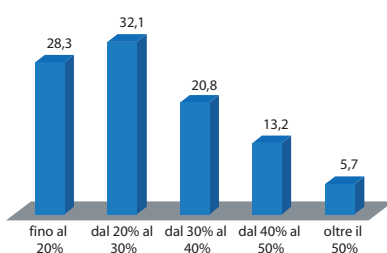
Il 60% delle famiglie che hanno acceso un mutuo negli ultimi due anni impegna mediamente fino al 30% del proprio *budget* per il pagamento delle rate, il che denota una certa prudenza; il 20,8% utilizza dal 30% al 40% del proprio reddito; il 13,2% dal 40% al

**GRAFICO 4**  
TEMPI DI EROGAZIONE PER ACCENDERE UN MUTUO  
(val. %)



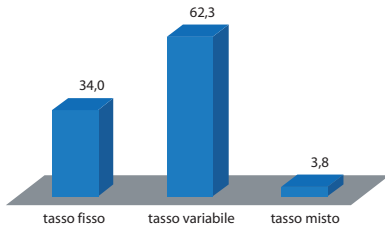
Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare - CSEI **Tecnoborsa**

**GRAFICO 5**  
QUOTA DEL REDDITO DEL NUCLEO FAMILIARE UTILIZZATA PER PAGARE IL MUTUO (val. %)



Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare - CSEI **Tecnoborsa**

GRAFICO 6

TASSO DI MUTUO PRESCELTO  
(val. %)

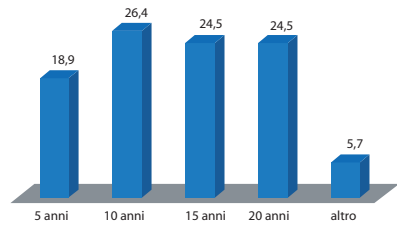
Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare – CSEI **Tecnoborsa**

50% e solo il 5,7% impiega oltre il 50%. Dati che confermano la scarsa propensione all'indebitamento degli italiani, il che ha probabilmente contribuito a salvaguardare le medesime famiglie e il sistema finanziario nazionale dai gravi fenomeni di crisi che si sono verificati negli ultimi anni in alcuni Paesi europei e negli Usa (*graf. 5*).

Nonostante il costo del denaro abbia toccato dei minimi storici, le famiglie continuano a preferire il tasso variabile per poter sfruttare appieno il minor tasso ottenibile in questa fase, anche se per il medio-lungo periodo vi sono probabilità di crescita dei tassi; nel biennio preso in esame ben il 62,3% dei soggetti ha fatto richiesta per questa tipologia di mutuo, mentre il 34% ha preferito il tasso fisso che, pur essendo più elevato, rimane invariato negli anni e tutela da even-

GRAFICO 7

DURATA DEL MUTUO ACCESSO (val. %)



Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare – CSEI **Tecnoborsa**

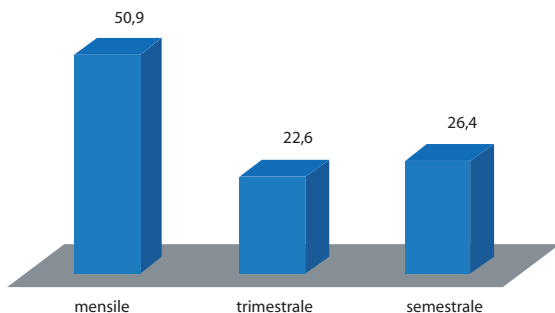
tuali rischi. Solo il 3,8% ha scelto il tasso misto che prevede la possibilità di rinegoziare nel tempo passando da una modalità all'altra (*graf. 6*).

La scelta del periodo di durata abbraccia in maniera abbastanza omogenea il gruppo dei mutui che vanno dai 10 ai 20 anni: si tratta di circa un 75% del totale che rappresenta un tempo ragionevole per la restituzione; prestiti fino a 5 anni sono stati accesi da un significativo 18,9% ed è lecito supporre che, in questo caso, si tratti di mutui per importi non elevati; infine, solo il 5,7% indica una durata maggiore, ultraventennale (*graf. 7*).

Il 50,9% delle famiglie ha scelto di pagare la rata del mutuo a cadenza mensile, probabilmente perché più gestibile e apparentemente meno onerosa; il 22,6% ha optato per il trimestrale e un 26,4% per il semestrale (*graf. 8*).



**GRAFICO 8**  
 CADENZA DELLA RATA DEL MUTUO/FINANZIAMENTO ACCESO (val. %)



Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare – CSEI **Tecnoborsa**

### 3. Le garanzie richieste

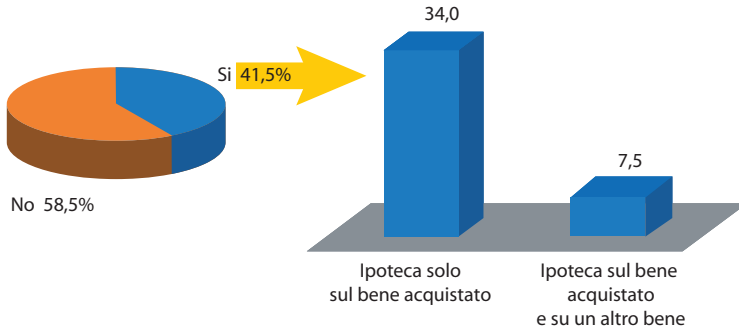
In questa sezione, per la prima volta, è stato sondato approfonditamente l'aspetto delle garanzie richieste alle famiglie dagli istituti di credito a tutela del prestito erogato. Naturalmente, la condizione principale richiesta quando si accende un mutuo di un certo valore è l'iscrizione di un'ipoteca sul bene oggetto della transazione e, a questa domanda, il 41,5% ha risposto affermativamente; in particolare, il 34% ha dovuto ipotecare solo l'immobile acquistato, mentre il 7,5% ha dovuto fornire un'ulteriore garanzia ipotecando anche un secondo bene. Per quanto riguarda il 58,5% di chi ha acceso un mutuo e a cui non è stata richiesta ipoteca si suppone - non avendo gli intervistati fornito espresse indicazioni - che si tratti di famiglie con una buona liquidità di base, che hanno fornito garanzie dirette (di natura

finanziaria) o indirette (mediante altri familiari), ritenute dalla banca alternative all'accensione dell'ipoteca sull'immobile acquistato. Peraltro, si deve tener conto del fatto non trascurabile e già evidenziato che ben il 60% delle famiglie italiane impiega prudenzialmente meno di un terzo del reddito del proprio nucleo per pagare un mutuo (*graf.9*).

**Si deve tener conto del fatto non trascurabile che ben il 60% delle famiglie italiane impiega prudenzialmente meno di un terzo del reddito del proprio nucleo per pagare un mutuo**

GRAFICO 9

ISCRIZIONE IPOTECARIA SU UN BENE PER OTTENERE IL MUTUO/FINANZIAMENTO (val. %)



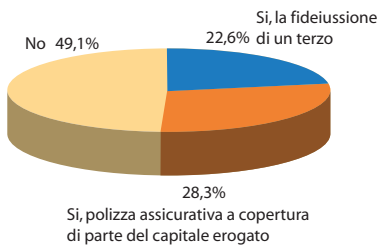
Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare – CSEITecnoborsa

A ulteriore garanzia le banche chiedono anche la fideiussione di un terzo soggetto (22,6% delle famiglie che hanno accesso un mutuo), e/o polizza assicurativa a copertura di parte del capitale erogato (28,3%) (graf.10).

Analogamente, per poter accedere al mutuo il 20,8% ha dovuto stipulare una polizza assicurativa, questa volta relativa al fabbricato in questione (graf. 11).

GRAFICO 10

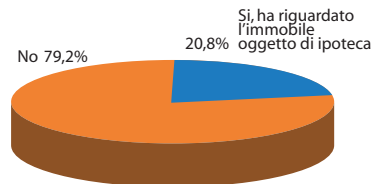
GARANZIE AGGIUNTIVE PER OTTENERE IL MUTUO/FINANZIAMENTO (val. %)



Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare – CSEITecnoborsa

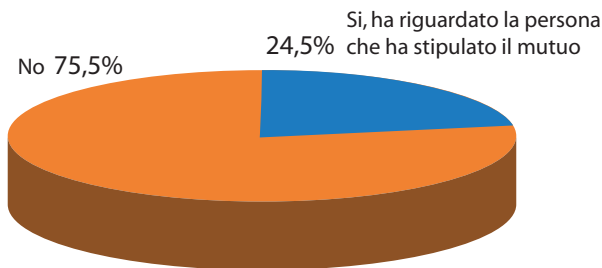
GRAFICO 11

POLIZZA ASSICURATIVA RELATIVA AL FABBRICATO PER OTTENERE IL MUTUO/FINANZIAMENTO (val. %)



Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare – CSEITecnoborsa

**GRAFICO 12**  
 POLIZZA ASSICURATIVA RELATIVA ALLA PERSONA  
 PER OTTENERE IL MUTUO/FINANZIAMENTO (val. %)



Fonte: Centro Studi sull'Economia Immobiliare – CSEI **Tecnoborsa**

Infine, emerge dall'Indagine che il 24,5% dei soggetti che hanno chiesto il finanziamento hanno dovuto stipulare una polizza assicurativa sulla propria persona (graf. 12).

#### 4. Conclusioni

L'Indagine **Tecnoborsa** 2010 dimostra che, complessivamente, si torna a investire nel mattone e il fatto che le famiglie italiane siano disposte a farlo anche ricorrendo al supporto di un mutuo dimostra che queste – da un lato – intendono soddisfare esigenze abitative primarie anche a costo di sacrifici economici per l'intera durata del mutuo e – dall'altro – che anche quelle che già dispongono della prima casa nutrono fiducia in questo bene che costituisce un investimento capace di produrre un reddito, laddove sia concesso in locazione, e che, contemporaneamente, si rivaluta nel lungo periodo.

C'è da considerare anche che il basso costo del denaro e i tempi di erogazione ragionevoli nella maggior parte dei casi incoraggiano ad accendere un mutuo; ove si verifici un allungamento dei tempi stessi si tratta di casi in cui i requisiti soggettivi del richiedente o il rapporto *loan-to-value* (LTV) non sono pienamente in linea con i parametri ordinari ovvero casi in cui le garanzie fornite dal richiedente non siano ritenute sufficienti dalla banca.

Infine, l'Indagine ha messo in luce una certa percentuale di famiglie che hanno acceso un mutuo per coprire una quota del prezzo abbastanza bassa. Infatti, dai dati è emerso che più del 30% dei mutui richiesti hanno un valore che copre fino al 40% del costo dell'immobile acquistato – dato molto prudentiale –, dunque si suppone che in questi casi le famiglie acquistino una casa perché hanno già dei rispar-

mi e/o perché vendono un bene già posseduto e/o perché ricevono aiuti di altri parenti prossimi oppure per la concomitanza di tutte e tre le circostanze messe insieme. Dato confermato anche dal fatto che più della metà di coloro che hanno acceso un mutuo mediamente non impegnano più di un terzo del reddito del nucleo familiare, a ulteriore riprova della giusta misura delle famiglie italiane.

### **Nota metodologica**

Indagine realizzata da Format S.r.l. per **Tecnoborsa** S.p.A. Il campione, rappresentativo dell'universo delle famiglie italiane, è stratificato per area geografica (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud e Isole), ampiezza demografica del comune di residenza (<40.000 abi-

tanti, 40.000-250.000 e oltre i 250.000 abitanti) e tipologia di nucleo familiare (famiglie unipersonali, coppie con figli e coppie senza figli).

Domini di studio del campione: età del capofamiglia, livello di istruzione, propensione all'acquisto e alla vendita immobiliare, tipologia di nucleo familiare e professione del capofamiglia.

Numerosità campionaria complessiva: 2200 casi (2200 interviste a buon fine), 1457 cadute (39,8%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +2,1 %).

Fonte delle anagrafiche: Elenco degli abbonati al Servizio telefonico nazionale. I risultati campionari sono stati riportati all'universo delle famiglie calibrati in funzione delle diverse numerosità campionarie nei domini di studio. •



*La Madonna in preghiera,  
Vicolo del Bolonga,  
Roma*

# V - LA MANUTENZIONE URBANA COME VOLANO PER LO SVILUPPO IN QUALITA' DEL MERCATO IMMOBILIARE

a cura di Silvano Curcio

*Docente di Management dei Patrimoni Immobiliari e Urbani - Università Federico II di Napoli  
Direttore Terotec – Laboratorio per l'Innovazione della Manutenzione  
e della Gestione dei Patrimoni Urbani e Immobiliari*

Scenari e prospettive tra innovazioni e criticità



*Madonna della Scimmia,  
torre medievale in Via dei Portoghesi, Roma*

## 1. Introduzione

Gianfranco Dioguardi, in quel vero e proprio manifesto della manutenzione urbana che è il suo saggio *“La città della qualità”*<sup>1</sup>, afferma che: “La maggior parte delle nostre città presenta uno stato di più o meno avanzato deterioramento tecnico delle strutture e infrastrutture, sia in riferimento ai centri storici, sia per quel riguarda le costruzioni realizzate nel periodo post bellico, dagli anni quaranta fino ai nostri giorni. Manca del tutto una cultura della prevenzione e gli interventi manutentivi che in genere si compiono hanno carattere saltuario, casuale, occasionale, cosicché i risultati vengono svuotati di vera efficacia globale. Si ignora che la città è un sistema vivente

e che, in quanto tale, va soggetta a un invecchiamento fisiologico così come si evidenzia nei centri storici, o precoce come accade per i fabbricati di costruzione più recente. Al degrado fisico si accompagna un malessere sociale, diffuso in particolare nelle grandi periferie urbane divenute luoghi di forte emarginazione sociale. Così la qualità delle città tende a diventare sempre più scadente e con essa anche la qualità dello stesso contesto sociale, cioè del modo di vivere tipico di quelle aree urbane.

Ecco perché diventa opportuno proporre un processo intensivo di manutenzione urbana, da interpretare in maniera innovativa come fenomeno di natura socio-tecnica che va programmata sia per gli interventi tecnici e tecnologici, sia per la realizzazione di apposite azioni di carattere sociale tendenti a

<sup>(1)</sup> Dioguardi G. (2001).



*Statua di Maria,  
Via delle Botteghe Oscure, Roma*



*Edicola secentesca,  
Via Madonna dei Monti, Roma*

| migliorare la qualità della vita”.

Così continua: “... Si profilano dunque criteri nuovi per la gestione della città: recupero, riabilitazione, conservazione e soprattutto il processo di manutenzione quale barriera contro la emarginazione. Il concetto di città, oggi frantumato in quello di città dei quartieri e delle periferie, si presenta così all'affannosa ricerca di una propria identità culturale unitaria. E' necessario che torni ad essere 'città della qualità', attraverso un processo costante di manutenzione delle proprie

strutture tecniche e sociali. ... Si delinea dunque la nascita di una nuova 'scienza della conservazione urbana', che comprende le attività di manutenzione vera e propria, le operazioni di recupero e quelle di ripristino e di rivitalizzazione ... Il concetto di manutenzione, molto ampio e articolato, va fatto uscire dall'universo del caso e avviato verso il mondo della regola, diventando strumento di conservazione ragionata di fabbricati e infrastrutture che caratterizzano il territorio, consentendo una gestione che abbia come fine il mantenimento dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni di tutte le loro componenti. Inoltre, il concetto di 'manutenzione' va esteso dal dominio puramente tecnico a una dimensione sociale, educando gli utenti ... a diventare veri e propri terminali intelligenti del processo manutentivo”.

## 2. L'innovazione settoriale

In Italia, oggi, la manutenzione tende sempre più a investire come ambito di applicazione tutti i sub-sistemi che costituiscono il sistema-città e che possono essere così orientativamente classificati:

1. livello sottosuolo: reti tecnologiche (elettricità, gas, acqua, ecc.) e reti comunicazioni (infostrade);
2. livello terra: reti stradali; arredo urbano; aree verdi e parchi; reti impianti/terminali illuminazione e a servizio delle strade;
3. livello fuori terra: singoli edifici; patrimoni immobiliari; monumenti storici; infrastrutture (stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.).

Come profetizzato da Dioguardi, in questa visione globale e in una prospettiva sociale oltre che tecnica, essa tende ad acquisire la nuova dimensione e accezione di 'manutenzione urbana', integrando e ampliando così sempre più quella di 'manutenzione immobiliare'.

Alla luce di questo significativo passaggio di scala, è possibile affermare che in Italia oggi è in atto una svolta radicale e per certi aspetti storica nel campo della manutenzione. Si è in presenza, infatti, di un nuovo contesto di riferimento caratterizzato da significativi e dinamici scenari di innovazione legislativa, tecnico-normativa, culturale-operativa e del mercato.

Innanzitutto, parlando di mercato, preme affermare che 'manutenzione Cenerentola', - come i meno avveduti erano soliti considerarla nell'epoca avanguardistica della manutenzione (anni '80 - inizi anni '90) - non esiste più. In Italia e in altri paesi dell'Ue, si è ormai trasformata in 'principessa' del mercato delle costruzioni, se è vero - come stima il Cresme<sup>2</sup> - che già nell'ultimo biennio la manutenzione assorbiva da sola più del 58 per cento degli investimenti globali settoriali (quasi 92 miliardi di euro su 157,3 miliardi complessivi), consolidando un *trend* avviato fin dai primi anni '90 e rappresentando di fatto l'unico comparto in costante crescita nel mondo delle costruzioni nell'ultimo decennio. Non solo,

ma sta per diventare 'regina', se è vero che arriverà ad assorbire più del 60 per cento degli investimenti globali del mercato.

Il boom economico della manutenzione è stato accompagnato negli ultimi anni da un processo di profonda e decisiva innovazione settoriale che è risultato e risulta tuttora contraddistinto da importanti e concomitanti fenomeni di interfacciamento con altri ambiti operativo-disciplinari strategici.

Questi fenomeni di interfacciamento riguardano il rinnovato rapporto tra la



*Madonna della Pietà,  
Santa Maria Maggiore, Roma*

<sup>(2)</sup> *Cresme (2004)*.



manutenzione e il progetto, tra la manutenzione e i sistemi produttivi avanzati del settore edilizio, tra la manutenzione e il mercato in espansione dei servizi tecnico-gestionali, tra la manutenzione e il mercato finanziario immobiliare, tra la manutenzione e la tecnologia, tra la manutenzione e il *management* d'impresa e, infine, tra la manutenzione e la cultura della qualità.

E segnatamente, attraverso il sempre più stretto rapporto di interazione/integrazione con la cultura della qualità, la manutenzione sta assorbendo e metabolizzando una linfa apportatrice di rilevanti innovazioni in termini di evoluzione/trasformazione di contenuti, di funzioni e di finalità: il tema della qualità assume di fatto la funzione di motivo conduttore, compenetrandosi e fondendosi con il tema stesso della manutenzione.

Si è dunque in presenza di un nuovo contesto che crea finalmente le condi-

**In Italia oggi è in atto una svolta radicale in presenza di un nuovo contesto di riferimento caratterizzato da significativi e dinamici scenari di innovazione legislativa tecnico-normativa culturale-operativa e del mercato**

zioni per attualizzare, valorizzare, potenziare e applicare concretamente sul campo i contenuti e le finalità della manutenzione, consentendo di inquadrarla in un'ottica decisamente innovativa e correttamente rapportata al progresso dei tempi e alle esigenze della società.

Questo nuovo contesto risulta profondamente permeato dai processi di innovazione che - come è stato premesso - hanno investito e stanno tuttora investendo tanto l'ambito legislativo e tecnico-normativo, tanto l'ambito culturale-operativo, quanto lo stesso ambito di mercato della manutenzione immobiliare/urbana.

### **3. Verso i 'servizi' di manutenzione**

Senza dubbio decisivi per la definizione di un nuovo quadro di riferimento avanzato per la manutenzione immobiliare/urbana sono risultati gli *input* direttamente o indirettamente innescati da un'articolata produzione legislativa imperniata su quattro capisaldi strategici:

- la Legge 109/1994 (legge-quadro sui lavori pubblici), insieme al collegato regolamento di attuazione (Dpr 554/1999), che ha proiettato l'ottica della manutenzione fin nella stessa fase di progettazione delle opere pubbliche (il soddisfacimento in fase di progetto del 'requisito di manutenibilità' come condizione irrinunciabile per la futura gestione delle nuove opere) e ha amplificato - attraverso il 'piano di manutenzione' - la sua nodale funzione di programmazione

- e il suo ruolo strategico ai fini del mantenimento nel tempo della qualità delle opere realizzate;
- il Dlgs 157/1995 che, recependo la direttiva 92/50/Cee in materia di appalti pubblici di servizi, ha fondato le basi per una storica e non solo giuridica evoluzione dal concetto di 'lavori di manutenzione' (eseguibili attraverso attività e opere determinabili e controllabili spesso solo in termini di mera quantità), al concetto di 'servizi di manutenzione' (progettabili, organizzabili, realizzabili, verificabili e comparabili, invece, in termini di *standard*, di prestazioni e di risultati di qualità e in funzione di univoche responsabilità di gestione);
  - la serie di leggi e decreti legislativi, susseguitisi dal 1990 al 1994, che ha reso obbligatorio per gli enti locali il passaggio da bilanci di tipo 'amministrativo-finanziario' a bilanci di tipo 'economico-patrimoniale', trasformando di fatto i patrimoni immobiliari e urbani da 'voci di bilancio' (il più delle volte) passive, a 'risorse economiche attive' da dover mantenere, valorizzare e gestire con criteri manageriali e secondo principi di programmazione, trasparenza, efficienza ed economicità, al fine di conseguire risultati di natura economica (come strumento interno di produzione finanziaria autonoma), oltre che sociale (come principale strumento di attuazione delle finalità istituzionali);
  - le leggi prodotte dal 1995 ad oggi in materia di 'fondi immobiliari' che, disciplinando e incentivando forme

**La simultanea produzione e diffusione di un nuovo complesso di norme settoriali ha tracciato un organico sistema di coordinate di riferimento tecnico e processuale per la manutenzione**

innovative di investimento del mercato finanziario nel settore immobiliare, da un lato hanno prefigurato nuovi e potenzialmente estesi scenari di operatività e sinergia intersettoriale, dall'altro hanno di fatto indirettamente esaltato la funzione della manutenzione come strumento fondamentale di preservazione/incremento della redditività e della qualità dei patrimoni immobiliari oggetto di investimento.

Interagendo parallelamente, la simultanea produzione e diffusione di un nuovo complesso di norme settoriali ha tracciato un organico sistema di coordinate di riferimento tecnico e processuale per la manutenzione.

Tra le norme endogene al settore della manutenzione, la Norma-quadro UNI 10604 del 1997, con il supporto della nuova serie di norme ad essa collegate, ha puntualmente delineato i "Criteri di

*progettazione, gestione e controllo dei servizi di manutenzione di immobili*<sup>4</sup>, fornendo il primo sistematico inquadramento tecnico-normativo settoriale e introducendo l'avanzato concetto di manutenzione intesa come servizio teso a: "garantire l'utilizzo del bene, mantenendone il valore patrimoniale e le prestazioni iniziali entro limiti accettabili per tutta la vita utile e favorendone l'adeguamento tecnico e normativo alle iniziali o nuove prestazioni tecniche scelte dal gestore o richieste dalla legislazione" e a conformarsi e svilupparsi secondo il sistema qualità introdotto dalla normativa settoriale.

E infine, nell'ambito della normativa esogena al settore della manutenzione, le norme tecniche rispettivamente contenute nei Dlgs 626/1994 e 494/1996, nella Legge 10/1991 e nel Dpr 412/1993 hanno individuato proprio nella manutenzione uno degli strumenti-chiave per produrre significativi innalzamenti di qualità, affidabilità ed efficienza tecnico-prestazionale in settori nevralgici come quelli della gestione della sicurezza e della gestione dei consumi energetici.

#### **4. Tra manutenzione in qualità e manutenzione della qualità**

Il nuovo contesto legislativo e tecnico-normativo ha dunque aperto la strada a un insieme di condizioni/situazioni al contorno favorevoli alla manutenzione. Questo quadro innovativo, tuttavia, rappresenterebbe solo una condizione

necessaria ma non sufficiente all'avanzamento e allo sviluppo della manutenzione se non fosse strettamente associato a un concomitante processo di innovazione culturale-operativa.

L'innovazione, in questo caso, si sta tangibilmente realizzando attraverso il processo di avvicinamento e di successiva integrazione e coesione tra la cultura/prassi della manutenzione e la cultura/prassi della qualità.

La filosofia della qualità fornisce già oggi una nuova matrice concettuale e comportamentale sulla quale modellare e orientare contenuti, funzioni e finalità della manutenzione.

In quest'ottica, la logica qualitativa diventa ormai la logica stessa della manutenzione e - come tale - vi trasfonde le proprie caratteristiche genetiche, apportando significative innovazioni tanto di 'processo' quanto di 'prodotto'.

In termini di 'processo', la manutenzione diventa (tende a diventare) sempre più 'manutenzione in qualità' e in questa nuova dimensione deve essere ora reinterpretata come 'sistema', come 'servizio' e come 'programma'<sup>3</sup>.

Gestire la manutenzione in qualità dei sistemi immobiliari e urbani significa, pertanto, soddisfare esigenze esplicite ed implicite degli utenti/clienti destinatari attraverso un sistema, servizio, programma manutentivo sotteso e conforme a un processo unitario *qua-*

---

<sup>3</sup> Secondo i tre nuovi 'paradigmi di riferimento culturale' individuati da C.Talamo (1998).

*lity oriented* di sistematizzazione, attuazione, ottimizzazione, controllo e costante miglioramento.

Il che comporta (comporterà), gradualmente, l'adozione di un approccio organizzativo-gestionale sempre più di stampo manageriale, a cui devono (dovranno) necessariamente uniformarsi tanto la domanda quanto l'offerta di manutenzione per poter sviluppare in qualità il circuito esigenze-requisiti-prestazioni, perseguendo obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità.

In termini di 'prodotto', la manutenzione diventa (tende a diventare) sempre più 'manutenzione *della* qualità'.

Gestire la manutenzione della qualità dei sistemi immobiliari e urbani significa, pertanto, passare da una concezione statica a una concezione dinamica della stessa qualità, da intendersi come sistema programmabile e aggiornabile nel tempo di *standard* di funzionalità e prestazionalità dei sistemi da garantire e/o conseguire durante tutto il loro ciclo di vita utile.

Il che comporta (comporterà), gradualmente, una progressiva saldatura tra il processo integrato di manutenzione e i processi integrati di programmazione, progettazione e realizzazione dei sistemi immobiliari e urbani, all'interno di un processo edilizio-urbano integrato in cui il concetto di qualità viene (verrà) esteso dinamicamente fin nella fase di gestione e di esercizio dei singoli sistemi.



*Palazzo della Genca,  
angolo Via Fontanella Borghese  
con Via del Leoncino, Roma*

## **5. I problemi aperti e gli scenari di sviluppo**

Se queste, dunque, appaiono essere le coordinate di riferimento e gli scenari di innovazione ed evoluzione della manutenzione immobiliare/urbana, è opportuno soffermarsi in questa sede anche su quelle che al momento risultano essere le problematiche settoriali aperte e i nodi da porre fin da oggi al centro del dibattito, al fine di tentare di individuare approcci mirati e soluzioni congruenti. Sei i punti strategici da inserire all'or-

dine del giorno del dibattito settoriale sulla manutenzione, al fine di indirizzarne un suo corretto sviluppo:

- quali sistemi programmatori e gestionali per la committenza pubblica;
- quali assetti organizzativi e strutturali per le aziende erogatrici di servizi manutentivi;
- quali competenze tecnico-professionali per gli operatori sia della domanda che dell'offerta;
- quali processi di qualificazione per

- l'offerta;
- quali forme procedurali e contrattuali per gli appalti;
- quali risorse finanziarie da mettere in campo.

Sul primo aspetto, si ritiene che di fronte alla complessità intrinseca dei processi di programmazione e di coordinamento delle attività di manutenzione, estese o da estendersi peraltro alla scala urbana, sia ormai inderogabile l'esigenza di una ridefinizione dei compiti e delle funzioni di 'cabina di regia' che la committenza pubblica è chiamata ad assumere una volta per tutte, specie alla luce delle evidenti discrasie ogni giorno riscontrabili nell'irrazionale quanto inadeguata gestione degli interventi manutentivi su edifici, strade e impianti sotterranei delle nostre città.

A ciò nondimeno corrisponde un diffuso quanto obsoleto assetto strutturale e organizzativo di molte aziende che operano nel settore, ancorato il più delle volte a modelli già in uso per la gestione di lavori pubblici o di singoli servizi parcellizzati, ma evidentemente inadeguati per la gestione coordinata di servizi manutentivi integrati rivolti a sistemi immobiliari e urbani quanto mai complessi, differenziati e nello stesso tempo strettamente compenetrati. In contrapposizione a ciò, deve segnalarsi l'ancora ad oggi limitata presenza di un gruppo di aziende nazionali e multinazionali 'specializzate' (di grande e media dimensione) che operano espressamente nell'ambito del *Facility Management* e del *Glo-*



La Sacra Famiglia, Via de' Nari, Roma

bal Service e che di fatto stanno acquisendo una posizione preminente nel mercato settoriale.

Il terzo aspetto problematico si ricollega direttamente ai precedenti e riguarda il tema della sistematica progettazione e diffusione di formazione specificamente orientata alla creazione di nuove figure e competenze tecniche e professionali espressamente dedicate al *Management* dei servizi di manutenzione immobiliare e urbana (dal *Facility* al *Maintenance Management*): tanto il settore della domanda, quanto il settore dell'offerta di manutenzione esprimono, infatti, la pressante necessità di dotarsi di nuovi quadri tecnico-professionali in grado di gestire e governare la novità e la complessità insite nei processi di programmazione, progettazione, organizzazione, realizzazione e controllo dei servizi di manutenzione rivolti ai sistemi immobiliari e urbani<sup>4</sup>.

Altrettanto nodale risulta il tema dell'adeguata qualificazione delle strutture operanti nel campo della manuten-

**Manutenzione intesa come servizio teso a garantire l'utilizzo del bene mantenendone il valore patrimoniale e le prestazioni iniziali entro limiti accettabili per tutta la vita utile e favorendone l'adeguamento tecnico e normativo alle iniziali o nuove prestazioni tecniche scelte dal gestore o richieste dalla legislazione**

zione: di indubbia rilevanza, ma non risolutiva, appare in tal senso la possibilità per la committenza pubblica di utilizzare come strumento di individuazione, valutazione, selezione e controllo nell'ambito dell'ancora eterogeneo e non consolidato panorama nazionale degli operatori settoriali (società di servizi tecnico-gestionali, imprese di manutenzione, imprese di costruzione in fase di riconversione/specializzazione nel settore della manutenzione, ecc.), uno specifico sistema di garanzia della qualità realizzabile a partire dalla vigente normativa in materia e certificabile da organismi appositamente accreditati.

L'individuazione di nuove e più adeguate forme procedurali e contrattuali

---

<sup>4</sup> In questa direzione, significative e qualificate iniziative sono state intraprese nell'ambito della formazione universitaria. Tra queste, in particolare, si segnalano:

- il primo Corso di Laurea Specialistica in "Manutenzione e Gestione Edilizia e Urbana" promosso dall'Università Federico II di Napoli;
- il Master in "Gestione integrata dei patrimoni immobiliari. Asset, Property & Facility Management", promosso dall'Università di Roma "La Sapienza"/Facoltà di Architettura "Valle Giulia" e da Terotec.

**La filosofia della qualità fornisce già oggi una nuova matrice concettuale e comportamentale sulla quale modellare e orientare contenuti funzioni e finalità della manutenzione**

per gli appalti di manutenzione e di nuove e più commisurate risorse finanziarie da associare alle sempre più esigue risorse a disposizione nei bilanci della committenza pubblica, costituiscono di certo gli aspetti problematici verso il cui approccio necessita una più incisiva capacità progettuale, oltre che una più spiccata e mirata predisposizione alla sperimentazione sul campo. Per quanto attiene al primo aspetto, occorre segnalare l'avvio tanto di progetti a livello nazionale di studio, analisi e valutazione dell'impatto di formule *Global Service oriented* sul mercato della manutenzione urbana, quanto di prime significative esperienze locali di gare di appalto sempre in *Global Service* per la manutenzione integrata delle città. Nel contesto che si è tentato fin qui di inquadrare, lo sviluppo del mercato della manutenzione appare sempre più decisamente caratterizzato dall'evoluzione/integrazione verso

il/nel mercato del *Facility Management* dei 'servizi integrati' per gli immobili e per la città. A diretta testimonianza dell'evoluzione della manutenzione dall'immobiliare all'urbano, va sottolineato che si è già in presenza di un mercato del *Global Service* di seconda generazione: sintomatici di questa tendenza sono gli appalti attivati dal Comune di Bologna per il primo *City Global Service*, dal Comune di Milano per la gestione dell'intero sistema del verde urbano e da diversi altri enti locali (Provincia di Firenze, Comuni di Prato, Pisa, Reggio Calabria, ecc.), per la gestione e la manutenzione del sistema stradale.

Per quanto concerne il secondo aspetto problematico, è tempo ormai di individuare o progettare *ex novo* strade alternative e/o integrative al finanziamento pubblico, esplorando anche le finora mai adeguatamente considerate e valutate opportunità offerte dal cosiddetto '*marketing territoriale*', studiando altresì forme innovative di coinvolgimento a livello finanziario di operatori privati in programmi di manutenzione e riqualificazione urbana in cui pubblico e privato riescano a trarre i rispettivi ritorni (in termini prioritariamente sociali il primo, economico-finanziari il secondo).

Al riguardo, si ritiene quanto mai opportuno avviare il dibattito (così come anche la messa a punto e l'attivazione di iniziative sperimentali sul campo, riguardo all'ipotesi, che si lancia in questa sede, di progetti innovativi di *Maintenance Financing*, al fine di sti-



molare, e se possibile innescare - così come è avvenuto per il *Project Financing* delle opere pubbliche - una specifica attenzione e una correlata progettualità verso lo studio e la sperimentazione di nuove forme di finanziamento della manutenzione per gli immobili e per le città. •

### Riferimenti bibliografici

- AA. VV., *“Manutenzione. Scienza della conservazione urbana”*, Il Sole 24 Ore, Milano, 1994;
- Caterina G., Curcio S., Molinari C., Paganin G., Talamo C., *“Verso la Manutenzione Urbana. Cultura e mercato tra innovazione e problematicità”*, in Fiore V. (a cura di), *“La cultura della manutenzione nel progetto edilizio e urbano”*, LetteraVentidue, Siracusa, 2007;
- Cresme, *“Il mercato delle costruzioni. Lo scenario di medio periodo 2004- 2008”*, Cresme, Roma, 2004;
- Curcio. S. (a cura di), *“Manutenzione dei patrimoni immobiliari. Modelli, strumenti e servizi innovativi”*, Maggioli, Rimini, 1999;
- Curcio (a cura di), *“Lessico del Facility Management. Gestione integrata e manutenzione degli edifici e dei patrimoni immobiliari”*, Terotec/Il Sole 24 Ore, Milano, 2003;
- Curcio S., *“Qualità Global Service Facility Management. Il governo della qualità negli appalti di servizi integrati per i patrimoni immobiliari e urbani: un modello processuale per committenze e imprese”*, Rapporti Terotec n. 1, EdiCom, Milano, 2007;
- Dioguardi G., *“L’analisi di un polo operativo innovativo: il laboratorio di quartiere”*, in Dioguardi G., *“Nuovi modelli organizzativi dell’impresa. Il caso dell’edilizia”*, Etas Libri, Milano, 1983;
- Dioguardi G., *“L’impresa come laboratorio”*, Il Sole 24 Ore, Milano, 1986;
- Dioguardi G., *“La città della qualità”*, in Dioguardi G., *“Ripensare la città”*, Donzelli, Roma, 2001;
- Molinari C., *“Procedimenti e metodi della manutenzione edilizia. La manutenzione come requisito di progetto”*, vol. I, Esselibri, Napoli, 2002;
- Talamo C., *“La manutenzione in edilizia. Le coordinate di una nuova professione”*, Maggioli, Rimini, 1998.



# QEI

Quaderni  
di ECONOMIA IMMOBILIARE

PERIODICO  
SEMESTRALE DI  
TECNOBORSA

## I NUMERI PUBBLICATI

► **QEI N° 13 - 2010**  
**Indagine Tecnoborsa 2010**  
Transazioni effettuate e previste

**Agenzia del Territorio**  
Catasto e Fabbricati Fantasma

**Direttiva Servizi**  
Agenti Immobiliari

**Diritti dell'Uomo**  
Violazione Diritto di Proprietà

**Policy Framework**  
Linee Guida strutturali

► **QEI N° 12 - 2009**  
**Banca d'Italia e Tecnoborsa**  
Quattro sondaggi congiunturali  
sul mercato delle abitazioni in Italia - 2009

► **QEI N° 11 - 2009**  
**Forum Unece Wpla Rem**  
*Guidelines*

**Indagine Tecnoborsa 2009**  
Transazioni e Mutui

**Patrimonio Pubblico**  
Il Chiasmo dei Territori

**Sistema Borse Immobiliari**  
Borsa Immobiliare di Bari

► **QEI N° 10 - 2008**  
**La Borsa Immobiliare Italiana**  
Il sistema delle Borse Immobiliari Italiane

**Indagine Tecnoborsa 2008**  
Intermediazione e Valutazione

**Le Famiglie Italiane**  
Risparmio Energetico

**Estimo e Valutazione Economica dei Progetti**  
Studi e Professione

► **QEI N. 9 - 2008**

**Indagine Tecnoborsa 2008**

Transazioni effettuate e mutui

**Indagine Tecnoborsa 2008**

Transazioni previste

**Finanziaria 2008**

Norme sulla casa

**Banca d'Italia**

Mutui e cicli immobiliari

► **QEI N. 8 - 2007**

**Tecnoborsa**

Risparmio energetico

**Indagine Tecnoborsa 2007**

Transazioni e mutui

**Tecnoborsa**

Vivere la casa

**Confedilizia**

Fiscalità e nuovo Catasto

► **QEI N. 7 - 2007**

**Tecnoborsa Observer del Working Party  
on Land Administration dell'Unece**

Le attività di Cooperazione con le Nazioni Unite

**Protocollo di Kyoto**

Scenari e Opportunità

**Indagine Tecnoborsa 2006**

Transazioni e Mutui

**Indagine Tecnoborsa 2006**

Intermediazione e Valutazione

- ▶ **QEI N. 6 - 2006**  
**Codice delle Valutazioni Immobiliari**  
La qualità del processo e del servizio

**Indagine Tecnoborsa 2006**  
Ristrutturazioni e incentivi fiscali

**Un trentennio Istat**  
La nuova casa degli italiani

**Arbitrato e Conciliazione**  
Forme di giustizia alternativa

- ▶ **QEI N. 5 - 2005**  
**Borsa Immobiliare Italiana**  
Dalla Borsa Immobiliare locale alla BII:  
la sfida per la realizzazione di un progetto di sistema

**Centro Studi Tecnoborsa**  
L'Indagine 2005 sulle famiglie italiane:  
Transazioni effettuate e previste

**Tecnoborsa**  
La casa dei desideri

**Banca d'Italia**  
Un confronto internazionale su mercati immobiliari,  
famiglie e strumenti finanziari

- ▶ **QEI N. 4 - 2005**  
**Centro Studi Tecnoborsa**  
L'Indagine 2004 sulle famiglie italiane: Transazioni  
L'Indagine 2004 sulle famiglie italiane:  
Intermediazione e Valutazione

**Istat**  
Il Censimento 2001: edifici e abitazioni

**I diritti di proprietà per i poveri:  
una prospettiva globale**  
Il Terzo Forum Internazionale  
sull'Economia Immobiliare

► **QEI N. 3 - 2004**

**Speciale Forum Roma 2003**

**Atti del Secondo Forum Europeo**

**sull'Economia Immobiliare**

**Terra per lo Sviluppo**

Finanziamenti e Infrastrutture per il Mercato

*Rome Forum 2003 Special*

*Land for Development*

*The Second European Real Estate Forum*

*Proceedings*

*Financing and Marketing Infrastructures*

► **QEI N. 2 - 2004**

**Centro Studi Tecnoborsa**

L'Indagine 2004 sulle famiglie italiane

Aste e Mutui

**Banca d'Italia**

I prestiti bancari

per l'acquisto di abitazioni

**Associazione Bancaria Italiana**

Un panorama sulle obbligazioni garantite

**Confindustria**

Il rapporto tra banca

e impresa in Italia

► **QEI N. 1 - 2003**

**Financing & Market Infrastructure**

Il Secondo Forum Europeo

sull'Economia Immobiliare

**Osservatorio Tecnoborsa**

Il patrimonio immobilia

e delle famiglie in Europa e USA

**Standard Internazionali**

La misurazione del valore degli immobili

**Cartolarizzazioni**

Nuovi strumenti di finanza alternativa

- ▶ **QEI N. Speciale - 2003**  
**Speciale Summit Roma 2002**  
**Terra per lo Sviluppo:**  
**Atti del Primo Summit Europeo**  
**sull'Economia Immobiliare**

*Rome Summit 2002 Special*  
*Land for Development:*  
*The First European Real*  
*Estate Summit Proceedings*

- ▶ **QEI N. 0 - 2003**  
**Esecuzioni Immobiliari**  
Un panorama completo sulle aste

**Osservatorio Tecnoborsa**  
Le famiglie italiane e il mercato immobiliare

**Fondi Comuni d'Investimento Immobiliare**  
Nuove opportunità per il risparmio

*Land for Development - Terra per lo Sviluppo*  
Il 1° Summit Europeo sull'Economia Immobiliare







Finito di stampare  
dicembre 2010



Per lo Sviluppo e la Regolazione  
dell'Economia Immobiliare

*Sede legale:*

Via de' Burrò, 147 - 00186 Roma (Italia)

*Sede operativa:*

Via Capitan Bavastro, 116 - 00154 Roma (Italia)

Tel. +390657300710 - Fax +390657301832

info@tecnoborsa.com - www.tecnoborsa.it