



## LINEE GUIDA “AGENTE IMMOBILIARE POST COVID-19”

L'agente immobiliare Fiaip rientrerà a svolgere l'attività nel pieno rispetto di tutti i decreti a tutela e salvaguardia della salute propria e dei propri clienti.

La nuova modalità di lavoro continuerà ad essere finalizzata a soddisfare le esigenze dei clienti ma sempre più attraverso **l'utilizzo di strumenti digitali e telematici** che permetteranno di ridurre al minimo la “presenza fisica” del cliente in Agenzia agevolando scambio di mail, messaggi, videochiamate, servizi fotografici condivisi online, video/virtual tour sia per la visione degli immobili che per l'illustrazione della modulistica.

### RAPPORTI CON IL POTENZIALE VENDITORE O LOCATORE

1) **primo contatto** a seconda che arrivi:

- **tramite telefonata**: dopo una breve interlocuzione finalizzata a capire le reali esigenze del cliente (valutazione di mercato, vendita o dare in locazione l'immobile), l'agente immobiliare prenderà appuntamento per una videochiamata inviando al cliente una mail dove sarà indicato giorno, ora e link per il collegamento
- **tramite mail**: l'agente immobiliare risponderà alla mail invitando il cliente ad un appuntamento tramite videochiamata per capire meglio le sue esigenze indicando giorno, ora e link per il collegamento

2) **videochiamata** in occasione della quale, a seconda dell'esigenza del cliente (valutazione di mercato dell'immobile, vendita o locazione), l'agente immobiliare comunicherà il proprio metodo di lavoro, prediligendo il modello professionale **UNAFIAIP**, chiarendo nel dettaglio i servizi erogati e compensi spettanti anche attraverso la “condivisione dello schermo pc” dei moduli che eventualmente sarà necessario che il cliente sottoscriva per proseguire nel rapporto professionale (es. incarico di valutazione di mercato dell'immobile, incarico di vendita, incarico di locazione, moduli privacy, antiriciclaggio ecc..) e/o della documentazione relativa all'immobile che sarà necessario che il cliente procuri e consegni all'agente immobiliare o che deleghi allo stesso agente immobiliare per la conseguente raccolta

3) **terminata la videochiamata**: l'agente immobiliare invierà al cliente, interessato a procedere, una mail con allegata la documentazione concordata ai fini della sottoscrizione che potrà avvenire tramite firma digitale e reinvio all'Agenzia tramite mail oppure di persona previo appuntamento in Agenzia sempre da concordare via mail, sms o telefonicamente.

La raccolta di tutta la documentazione relativa all'immobile oggetto della valutazione di mercato/vendita/locazione avverrà in modalità telematica salvo necessità di consegnarla di persona, in tal caso sempre previo appuntamento telefonico, sms o tramite posta elettronica.

4) **visita dell'immobile:** sarà fissata tramite scambio di mail o sms (meglio rispetto alla telefonata in quanto rimane tutto tracciabile) e dovrà avvenire preferibilmente direttamente in loco.

L'agente immobiliare dovrà essere munito di **debita autocertificazione** indicando i motivi per cui è uscito dall'ufficio/casa: *"motivo di lavoro in quanto l'attività di agenzia immobiliare è stata consentita dal 4 maggio come da DPCM del 26/04/2020"* mentre per il cliente sarà necessario distinguere se l'immobile che ha intenzione di vendere/affittare è quello in cui abita o lavora, in tal caso ovviamente sarà già presente in loco mentre se si tratta di un immobile vuoto o affittato il proprietario non presenzierà al sopralluogo salvo motivi indifferibili (all'interno dell'immobile intestato a più eredi vi sono oggetti di grande valore e uno dei proprietari-coeredi vuole essere comprensibilmente presente) e in tal caso dovrà essere munito di autocertificazione dove scriverà nei motivi: *"sopralluogo immobile per locazione/valutazione/vendita tramite servizio di agenzia immobiliare quale attività consentita dal 4 maggio dal DPCM del 26/04/2020"*.

Sarà concordato giorno e ora per fare il sopralluogo dell'immobile necessario sia per una corretta valutazione di mercato che preparatorio per un eventuale messa in vendita o locazione preferibilmente già realizzando il servizio fotografico e/o un video/virtual tour dell'immobile.

In occasione del sopralluogo il cliente-proprietario o il conduttore sarà invitato a rimanere all'esterno dell'immobile (giardino, terrazzo o al di fuori della proprietà) per il tempo strettamente necessario per la visita/sopralluogo dell'agente immobiliare e/o del Tecnico incaricato. In caso che il cliente non volesse si adotteranno le misure precauzionali e di sicurezza note.

Qualora sia coinvolto un Tecnico (geometra, architetto, ingegnere ecc.) per la **Relazione tecnica integrata** che attesti la conformità catastale ed edilizia urbanistica e/o per l'**Attestato di Prestazione Energetica**, all'interno dell'immobile entrerà prima un professionista e, una volta terminato i propri adempimenti, uscirà ed entrerà l'altro professionista evitando, per quanto possibile, la presenza di più di una persona all'interno dell'immobile.

5) **intenzione di sottoscrivere incarichi di vendita/locazione:** l'agente immobiliare invierà tramite mail la modulistica dedicata, preferibilmente quella **UNAFIAIP**, fornirà una spiegazione commerciale e tecnica sui contenuti del documento inviato tramite apposita videochiamata e, una volta che tutto sarà chiaro e condiviso, il cliente sottoscriverà l'incarico tramite firma digitale e reinvierà il documento all'agente immobiliare tramite posta elettronica oppure consegnerà fisicamente l'incarico sottoscrivendolo di persona dinanzi all'agente immobiliare previo appuntamento concordato via mail, sms o telefonicamente.

**6) intenzione di sottoscrivere accettazione di una proposta di d'acquisto/locazione:**

l'agente immobiliare invierà la proposta d'acquisto/locazione al cliente-proprietario tramite posta elettronica, fornirà una spiegazione commerciale e tecnica sui contenuti della proposta tramite apposita telefonata o videochiamata e, una volta che tutto sarà chiaro e condiviso dal proprietario, il cliente sottoscriverà l'accettazione tramite firma digitale e reinvierà via mail il documento all'agente immobiliare oppure consegnerà fisicamente l'accettazione della proposta sottoscrivendola dinanzi all'agente immobiliare previo appuntamento concordato via mail, sms o telefonicamente.

Qualora si ritenga utile ai **fini della conclusione dell'accordo** che le parti si parlino tra loro sarà agevolata una videoconferenza a cui parteciperà, ovviamente anche l'agente immobiliare e, solo ed esclusivamente, se ciò non sarà possibile o sarà ritenuto determinante e imprescindibile **l'incontro di persona** al fine della conclusione dell'accordo questo sarà effettuato in Agenzia previo appuntamento concordato tramite posta elettronica, sms o telefonicamente nel rispetto delle misure precauzionali e di sicurezza note.

**7) consegna dell'immobile:** solo se considerato necessario il **sopralluogo di consegna** sarà fissato tramite scambio di mail (meglio rispetto alla telefonata in quanto rimane tutto tracciabile) e avverrà preferibilmente direttamente in loco.

L'agente immobiliare dovrà essere munito di debita autocertificazione indicando i motivi per cui è uscito dall'ufficio/casa: *"motivo di lavoro in quanto l'attività di agenzia immobiliare è stata consentita dal 4 maggio come da DPCM del 26/04/2020"* mentre per il venditore/locatore solo se considerata necessaria la sua presenza e solo se sarà necessario un suo spostamento dovrà essere munito di autocertificazione dove scriverà nei motivi: *"sopralluogo per consegna immobile venduto/locato tramite servizio di agenzia immobiliare quale attività consentita dal 4 maggio dal DPCM del 26/04/2020"*.

**8) Stipula notarile:** sarà fissata tramite scambio di mail (meglio rispetto alla telefonata in quanto rimane tutto tracciabile) e avverrà direttamente presso lo Studio Notarile. Tutta la documentazione relativa alla stipula in possesso dell'agente immobiliare sarà inviata da quest'ultimo al Notaio preferibilmente tramite posta elettronica.

Per lo spostamento l'agente immobiliare dovrà essere munito di debita autocertificazione indicando i motivi per cui è uscito dall'ufficio/casa: *"motivo di lavoro in quanto l'attività di agenzia immobiliare è stata consentita dal 4 maggio come da DPCM del 26/04/2020"* mentre il cliente dovrà scrivere nella propria autocertificazione per gli spostamenti legati alla visita: *"motivo di necessità per stipula notarile relativa alla vendita di immobile presso Studio Notarile"*.

## RAPPORTI CON IL POTENZIALE ACQUIRENTE O LOCATARIO

### 1) interessamento tramite inserzione/annuncio tramite:

- telefonata: dopo una breve spiegazione delle caratteristiche dell'immobile, l'agente immobiliare fisserà un appuntamento tramite videochiamata inviando al cliente una mail con l'indicazione del giorno, ora e link per il collegamento
- mail: l'agente immobiliare risponderà alla mail invitando il cliente ad un appuntamento tramite videochiamata proponendo giorno, ora e link per il collegamento

### 2) videochiamata in occasione della quale l'agente immobiliare potrà far vedere al cliente:

- la posizione su Google e Street View dell'immobile interessato o di altri eventuali immobili che si decidesse di proporre al cliente
- la planimetria catastale e/o planimetria dell'ultimo progetto concesso dal Comune tramite condivisione dello schermo pc con il cliente;
- le foto (possibilmente almeno una decina) e video/virtual tour dell'immobile (si consiglia di preparare un unico video ma con durate diverse di 20 secondi, 40 secondi e 1 minuto): in tal modo la prima "visita" all'immobile il cliente la potrà fare direttamente da casa e poi solo in un secondo momento, qualora l'interesse sia reale e lo ritenesse necessario, si procederà a visitare "fisicamente" in loco l'immobile in quanto soprattutto nell'ipotesi in cui il cliente valuti l'acquisto della Casa come abitazione principale sarà necessario che la veda dal vivo per "sentirsela" sua.
- se il cliente dovrà o vorrà valutare di accedere ad un finanziamento l'agente immobiliare lo metterà in collegamento con il **consulente di Auxilia Finance** facendolo entrare direttamente in chat (e in tal caso l'agente valuterà se lasciare soli il cliente e il consulente finanziario diversamente rimarrà nella chat ma solo qualora il cliente lo richieda espressamente) oppure creando un diverso collegamento tramite l'Home Timer. Il consulente Auxilia fornirà all'agente debito feedback sull'incontro al termine della videochiamata

### 3) terminata la videochiamata l'agente immobiliare invierà al cliente interessato una mail con allegati:

- il "Foglio Visita" e la Privacy che dovranno essere sottoscritti dal cliente con firma digitale (es. Adobe Sign) e reinviati in Agenzia oppure sottoscritti direttamente il giorno in cui ci si vedrà di persona per visitare l'immobile. Si ritiene particolarmente importante per la tutela della salute sia dell'agente immobiliare che del cliente-proprietario che all'interno del "Foglio Visita" (come da modello Fiaip) sia contenuta la dichiarazione del cliente di aver preso visione delle "Raccomandazioni importanti contro il coronavirus" rese disponibili dall'Agente/Agenzia Immobiliare.
- il materiale relativo all'immobile (scheda tecnica, foto, video ecc..)

- 4) **visita dell'immobile:** sarà fissata tramite scambio di mail (meglio rispetto alla telefonata in quanto rimane tutto tracciabile) e dovrà avvenire preferibilmente direttamente in loco.

L'agente immobiliare dovrà essere munito di **debita autocertificazione** indicando i motivi per cui è uscito dall'ufficio/casa: *"motivo di lavoro in quanto l'attività di agenzia immobiliare è stata consentita dal 4 maggio come da DPCM del 26/04/2020"* mentre il cliente dovrà scrivere nella propria autocertificazione per gli spostamenti legati alla visita: *"visita immobile per locazione/acquisto tramite servizio di agenzia immobiliare quale attività consentita dal 4 maggio dal DPCM del 26/04/2020"*.

Sarà concordato giorno e ora per fare la visita dell'immobile avendo in tal modo la mail di risposta del cliente a riprova che ha ricevuto dall'agente immobiliare la documentazione, il foglio visita e la concreta intenzione di visitare "fisicamente" sul posto l'immobile.

Se l'immobile è occupato, il proprietario o il conduttore sarà invitato a rimanere all'esterno dell'immobile (giardino, terrazzo o al di fuori della proprietà) per il tempo strettamente necessario per effettuare la visita. In caso il proprietario/conduttore non volesse si adotteranno le misure precauzionali e di sicurezza note.

- 5) **intenzione di sottoscrivere una proposta di acquisto o di locazione,** l'agente immobiliare invierà la modulistica dedicata via mail, preferibilmente quella **UNAFIAIP**, fornirà una spiegazione sui contenuti commerciali e tecnici della proposta tramite apposita telefonata o videochiamata e, una volta che tutto sarà chiaro e condiviso, il cliente sottoscriverà la proposta tramite firma digitale e reinvierà il documento tramite posta elettronica all'agente immobiliare oppure consegnerà fisicamente la proposta sottoscrivendola dinanzi all'agente immobiliare previo appuntamento concordato via mail, sms o telefonicamente.

- 6) **consegna dell'immobile:** solo se considerato necessario il **sopralluogo di consegna** sarà fissato tramite scambio di mail (meglio rispetto alla telefonata in quanto rimane tutto tracciabile) e avverrà preferibilmente direttamente in loco.

L'agente immobiliare dovrà essere munito di debita autocertificazione indicando i motivi per cui è uscito dall'ufficio/casa: *"motivo di lavoro in quanto l'attività di agenzia immobiliare è stata consentita dal 4 maggio come da DPCM del 26/04/2020"* mentre il cliente dovrà scrivere nella propria autocertificazione per gli spostamenti legati alla visita: *"sopralluogo per presa in consegna dell'immobile acquistato/preso in locazione tramite servizio di agenzia immobiliare quale attività consentita dal 4 maggio dal DPCM del 26/04/2020"*.

- 7) **Stipula notarile:** sarà fissata tramite scambio di mail (meglio rispetto alla telefonata in quanto rimane tutto tracciabile) e avverrà direttamente presso lo Studio Notarile. Tutta

la documentazione relativa alla stipula in possesso dell'agente immobiliare sarà inviata da quest'ultimo al Notaio preferibilmente tramite posta elettronica.

Per lo spostamento l'agente immobiliare dovrà essere munito di debita autocertificazione indicando i motivi per cui è uscito dall'ufficio/casa: *“motivo di lavoro in quanto l'attività di agenzia immobiliare è stata consentita dal 4 maggio come da DPCM del 26/04/2020”* mentre il cliente dovrà scrivere nella propria autocertificazione per gli spostamenti legati alla visita: *“motivo di necessità per stipula notarile relativa all'acquisto dell'immobile presso Studio Notarile”*.

### **PRECAUZIONI PER INCONTRO DI PERSONA CON IL CLIENTE**

In ogni situazione di **incontro “fisico” con il cliente** (appuntamento in Agenzia, visita sul posto all'immobile ecc.), che comunque dovrà essere ridotto al minimo necessario, avvisare il cliente preferibilmente tramite mail o sms che dovrà:

- presentarsi con il **documento di riconoscimento, guanti e mascherina anche solo chirurgica** (se non ne è munito sarà l'agente a fornire il materiale); se il cliente non ha una fotocopia del documento o la possibilità di inviarlo via mail, l'agente immobiliare farà una foto con il cellulare
- che **dovrà sottoscrivere il “Foglio Visita” e la Privacy** qualora non lo abbia già fatto tramite firma digitale e inviato tramite posta elettronica dove all'interno vi sarà la dichiarazione del cliente di aver preso visione delle **“Raccomandazioni importanti contro il coronavirus”** rese disponibili dall'Agente/Agenzia Immobiliare
- indossare necessariamente, durante l'appuntamento, una **mascherina** (anche solo chirurgica), nonché, nel caso di appuntamento fissato in luogo diverso dal proprio domicilio, **guanti e proteggi-scarpe** (se il cliente non ne è munito sarà l'agente a fornire il materiale); i guanti e i proteggi-scarpe dovranno essere correttamente smaltiti in conformità alla destinazione del rifiuto indicata dal regolamento della Nettezza Urbana
- tenere, durante l'appuntamento, una **distanza minima di 1 metro** da ogni altra persona e che **non ci si potrà stringere la mano**
- essere consapevole che la l'appuntamento per la visita/sopralluogo dell'immobile avverrà **preferibilmente direttamente in loco**, cioè all'indirizzo dell'immobile da visitare
- essere edotto che la visita sul posto all'interno dell'immobile **non potrà durare più di 20 minuti** e preferibilmente **non più di tre persone** alla volta compreso l'agente immobiliare per evitare assembramento di persone
- essere a conoscenza che, nel caso di **transito in luoghi angusti** (es. ascensori, corridoi, etc.), tale transito sarà effettuato da una persona per volta, al fine di garantire il rispetto del necessario distanziamento personale
- essere a conoscenza che prima delle visite **saranno aperte le finestre per arieggiare l'immobile** (almeno 10 minuti prima)
- essere a conoscenza che **non ci saranno visite consecutive**

- essere a conoscenza che, se l'immobile è abitato/affittato, **si inviterà il proprietario/conducente a rimanere all'esterno dell'immobile** (giardino, terrazzo/balcone ecc.) per il tempo necessario alla visita/sopralluogo
- **evitare**, qualora l'appuntamento si tenga in luogo diverso dal proprio domicilio e presso immobili occupati (abitazioni, uffici, laboratori artigiani, etc.), **il contatto con oggetti e superfici**, fatta eccezione per quanto necessario al raggiungimento delle finalità perseguite con l'appuntamento (es., sottoscrizione di un documento, consegna/ricezione documentazione, etc.) e lo scambio di informazioni sarà effettuato all'esterno dell'immobile
- essere edotto che il **personale incaricato dall'agenzia e/o il titolare/i-socio/i d'Agenzia** dovranno rispettare le medesime misure sopra indicate.

### **MISURE OBBLIGATORIE RIGUARDANTI I LOCALI DELLE AGENZIE PREVISTI DAL DPCM 26-04-2020**

1. igiene ambientale con una frequenza di pulizia di almeno due volte al giorno e successive sanificazioni periodiche
2. aereazione naturale negli ambienti di lavoro tramite frequenti ricambi d'aria
3. erogatori di disinfettante per le mani da collocare all'interno delle Agenzie
4. utilizzo di mascherine negli ambienti chiusi e dove non sia possibile il distanziamento sociale di almeno un metro
5. adeguata informazione per garantire il distanziamento dei clienti in attesa di entrata
6. mantenimento in tutte le attività e le loro fasi del distanziamento interpersonale di almeno un metro
7. rispetto delle misure igienico-sanitarie di cui all'allegato 4 del DPCM 26-04-2020
8. accessi regolamentati e scaglionati secondo le seguenti modalità:
  - ampliamento delle fasce orarie
  - nei locali fino a 40 metri quadrati, accesso di una sola persona alla volta, oltre a un massimo di due operatori dell'Agenzia
  - nei locali di dimensioni superiori a 40 metri quadrati, l'accesso sarà regolamentato in funzione degli spazi disponibili, differenziando, ove possibile, i percorsi di entrata e di uscita

**Le Agenzie riapriranno al pubblico nel rispetto delle misure qui sopra elencate sempre fatto salvo restrizioni, correttivi o provvedimenti specifici regionali e/o comunali.**

**MISURE OBBLIGATORIE IGIENICO-SANITARIE**  
**Allegato 4 del DPCM del 26-04-2020**

1. lavarsi spesso le mani. Si raccomanda di mettere a disposizione in tutti i locali pubblici, palestre, supermercati, farmacie e altri luoghi di aggregazione, soluzioni idroalcoliche per il lavaggio delle mani
2. evitare il contatto ravvicinato con persone che soffrono di infezioni respiratorie acute
3. evitare abbracci e strette di mano
4. mantenere, nei contatti sociali, una distanza interpersonale di almeno un metro
5. praticare l'igiene respiratoria (starnutire e/o tossire in un fazzoletto evitando il contatto delle mani con le secrezioni respiratorie)
6. evitare l'uso promiscuo di bottiglie e bicchieri, in particolare durante l'attività sportiva
7. non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani
8. coprirsi bocca e naso se si starnutisce o tossisce
9. non prendere farmaci antivirali e antibiotici, a meno che siano prescritti dal medico
10. pulire le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcol
11. è fortemente raccomandato in tutti i contatti sociali, utilizzare protezioni delle vie respiratorie come misura aggiuntiva alle altre misure di protezione individuale igienico-sanitarie.



## **MISURE CONSIGLIATE RIGUARDANTI LE MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DI AGENZIA IMMOBILIARE**

1. incentivare il massimo utilizzo di supporti e strumenti telematici e digitali per contatti video e telefonici con la clientela, riducendo al minimo i contatti "in presenza"
2. incentivare il massimo ricorso alla digitalizzazione di tutta la documentazione utile per le trattative di locazione e compravendita e relativo utilizzo in modalità prevalentemente telematica (servizi fotografici, virtual tour/video di immobili e similari)
3. incentivare, ove possibile, lo smart working/lavoro agile per eventuale personale amministrativo e/o di segreteria riducendo al minimo indispensabile il numero di persone presenti nei locali
4. utilizzo di postazioni singole nelle agenzie, con rispetto delle distanze, evitando condivisione di strumenti quali telefoni e computer
5. incentivare gli incontri con i clienti in Agenzia solo su appuntamento
6. incentivare l'avvio di procedure utili a limitare la contestuale presenza delle parti contraenti in Agenzia
7. adempiere gli obblighi informativi sulle misure di salvaguardia a beneficio di personale, clienti e terzi in genere (es., fornitori, consulenti della filiera immobiliare, etc.), tramite appositi avvisi collocati in modo facilmente visibile e/o comunicati con altre modalità agli interessati
8. dotarsi di scorte per eseguire gli appuntamenti in sicurezza (mascherine, guanti, proteggi-scarpe), fornendo i necessari dispositivi al cliente qualora ne fosse sprovvisto