



**INTERVENTO AL CONVEGNO PROMOSSO DA SINTEG:
“EVOLUZIONE DEL MERCATO DEI SERVIZI IMMOBILIARI”**

Torino, 17 ottobre 2008

L'intervento prende spunto da un articolo pubblicato dal Corriere della Sera

“Il condominio e' un'azienda, ci vuole un manager per non farla fallire.

“.....Un manager in grado di gestire l'azienda condominio con competenze giuridiche, amministrative e tecniche, che sappia trattare gli istituti previdenziali e le normative speciali sugli impianti E che abbia anche sviluppato capacita' di comunicazione per riuscire a tenere testa all'assemblea dei condomini.....”

Cito le parole dell'avvocato Franco Casarano, presidente dell'Assocond – associazione per la tutela dei condomini

“la sua e' una professionalita' orizzontale che attraversa varie specializzazioni, non sara' uno specialista di ogni settore ma deve essere in grado di saperli gestire tutti e di coordinarli.

Soprattutto in presenza di una normativa sulla casa in continua evoluzione che, tra norme di risparmio energetico e di sicurezza, carica l'amministratore di compiti e responsabilita' sempre nuove.”

Ma chi e' e cosa fa questo professionista della casa?

“.....gestisce il patrimonio immobiliare che gli viene affidato in base a un mandato che mira a tutelare la responsabilita' dei condomini.....”

Queste ultime parole sono di Giacomo Ferrari, presidente dell'Anai, che continua cosi,

“.....all'amministratore fanno riferimento dalla rappresentanza legale del condominio all'esecuzione delle delibere assembleari, dalla raccolta delle quote ai pagamenti dei fornitori, dalla redazione dei preventivi e consuntivi alla conclusione di contratti in nome del condominio. Compiti svariati, basta solo considerare la recente normativa inerente l'adeguamento degli impianti condominiali – gestione calore e elettricita', le disposizioni comunitarie, il pagamento delle imposte e tasse sulle parti comuni dell'edificio e quelle previdenziali nei confronti del personale dipendente dal condominio.

La conoscenza richiesta e' quindi di carattere generale ed ecco il punto dolente: la professionalita'.

Gli amministratori professionisti sono una minoranza rispetto gli avventizi, a chi svolge questa attivita' come doppio lavoro, con scarsa professionalita' e ben poche conoscenze giuridiche, gli irregolari, a detta delle associazioni piu' importanti come l'anai e l'aiaci, costituiscono il vero pericolo: l'inefficienza e l'impreparazione, in una materia tanto delicata come il diritto condominiale, possono recare piu' danni della disonestata'."

Avete sentito bene: ho citato due associazioni, Anai e Aiaci che singolarmente non esistono piu' da molti anni, ho citato le parole di Giacomo Ferrari – presidente dell'Anai – effettivamente ho ripreso quasi integralmente un articolo pubblicato dal Corriere della Sera il 25 novembre 1994.

Perche' ho ripreso un articolo di un quotidiano di quasi 15 anni fa'?

Perche' rappresenta, a mio giudizio, tutti gli aspetti del mancato sviluppo del mercato dell'amministrazione e gestione dei fabbricati in condominio, aspetti che devono essere approfonditi:

- 1) Prima di tutto prendiamo atto dello sconcertante immobilismo, Che vede quale principale protagonista in negativo il legislatore. Ma che evidenzia anche, purtroppo, le insufficienze delle associazioni piu' rappresentative sia degli amministratori che dei condòmini nello stimolare il cambiamento agendo sulle istituzioni e sul legislatore. Ed infine l'immobilismo che e' conseguenza dell'incapacita' dei singoli operatori, amministratori professionisti, di essere portatori di rinnovamento.**
- 2) Poi una nota che "di colore":
.....la recente normativa inerente l'adeguamento degli impianti condominiali – gestione calore e elettricita' – e' evidentemente un titolo e un argomento di grande attualita' oggi come nel 1994.**
- 3) Lo spunto piu' interessante e' secondo me il titolo dell'articolo del 1994:
"azienda condominio, ci vuole un manager per non farla fallire".**

Ho citato l'avvocato Franco Casarano, che parla, ricordo nel 1994, di professionalita' orizzontale che attraversa varie specializzazioni, parla di un non specialista di ogni settore che deve comunque essere in grado di saperli gestire tutti e di coordinarli, soprattutto in presenza di una normativa sulla casa in continua evoluzione.

A mio giudizio un problema della mancata modernizzazione dell'attivita' di amministratore di condominio in Italia, preso atto di un legislatore completamente assente, è paradossalmente anche questa voglia di super-manager per superare il problema di una attivita' non regolamentata.

Di super-manager che siedono nel consiglio di amministrazione di una banca come di un'azienda che produce automobili ne esistono pochi al mondo.

E non e' detto che possano sedere in una assemblea condominiale, a parlare, convincere, far decidere quale sia la migliore soluzione di caldaia da adottare e nello stesso tempo quale sia la migliore soluzione per una coibentazione, o quale

criterio di ripartizione dei costi sia da proporre, o come evitare che una lite si trasformi in una causa legale.

Non e' sufficiente parlare di un manager e della sua professionalita' per fare un salto di qualita' rispetto il "professionista".

Il manager rappresenta il valore aggiunto di una azienda strutturata, che si presenta sul mercato con un prodotto innovativo che risponde ai bisogni dell'utente, del cliente.

Il condominio e' un'azienda, e ci vuole una azienda per gestirlo.

L'azienda che gestisce il condominio ha senz'altro necessita' di manager preparati, che lavorano in una struttura, con procedure condivise e con responsabilita' ben definite.

L'azienda condominio merita di essere gestita da un'azienda, dove troviamo e specializziamo le competenze investendo sulle risorse umane.

E quindi avremo in una azienda di servizi il manager con competenze giuridiche, il manager con competenze amministrative, e il manager con competenze tecniche nei diversi settori.

Una struttura aziendale che supporta quotidianamente il manager amministratore di condominio sul campo,

Il non specialista di ogni settore che deve comunque essere in grado di saperli gestire e di coordinarli tutti, come dice l'Avvocato Franco Casarano.

Quali sono gli obiettivi che deve porsi una societa' di servizi per amministratori di condominio?

Partiamo dall'analisi di 5 punti di debolezza del mercato e vediamo quali risposte puo' dare la societa' di servizi:

- 1) **L'immagine dell'amministratore di condominio e' compromessa da decenni di mancanza di professionalita' e da casi, anche gravi, di appropriazioni indebite.**

La societa' di servizi deve espandere il proprio marchio, marchio che sia rappresentativo di trasparenza, professionalita', formazione.

- 2) **Il cliente condomino e' insicuro, ha paura, non e' soddisfatto perche' non riceve risposte, cambia l'amministratore perche' pensa cosi' di risolvere i suoi problemi o i problemi del condominio.**

La societa' di servizi libera, erogando i servizi, le ore lavorative dell'amministratore che puo' dedicare piu' tempo al rapporto diretto con il cliente perseguendo la fidelizzazione del cliente stesso.

- 3) **L'attivitaa' dell'amministratore di condominio non e' sufficientemente remunerata a causa di un mercato estremamente frammentato e di una concorrenza diffusa di dopo lavoristi e improvvisati.**

La società di servizi deve investire in comunicazione affinché venga riconosciuto dall'utente cliente il valore aggiunto dell'amministratore con il marchio.

La società di servizi deve selezionare nuovi prodotti per la casa e la famiglia, nuovi servizi da offrire che diventino per l'amministratore nuove fonti di reddito.

La possibilità di offrire nuovi servizi richiede di selezionare partner noti al pubblico e prestigiosi, partner che manifestano il proprio interesse di fronte a importanti volumi di unità immobiliari gestite

- 4) I costi di gestione dello studio dell'amministratore di condominio sono alti e la gestione del personale è spesso problematica

La società di servizi svolge gli stessi lavori a costi inferiori perché aziendalemente strutturata, con capi-ufficio e con più personale sempre presente, personale che è comunque inferiore per numero rispetto la somma dei dipendenti di più studi che gestiscono gli stessi volumi

- 5) La qualità della vita dell'amministratore di condominio è bassa

Molte ore lavorate giornalmente, pochissimi riconoscimenti dai clienti e quindi poche soddisfazioni.

Nessuna prospettiva di crescita professionale se non acquisire un altro cliente condominio

E così altre ore lavorate giornalmente, impegnando sempre più le notti e poi i sabati e poi la domenica

La società di servizi, erogando i servizi, libera il tempo dell'amministratore ma, soprattutto, la società di servizi deve offrire l'opportunità di crescita professionale:

offre l'opportunità di crescere in una struttura organizzata di sviluppo e gestione dei clienti, l'opportunità di trasferire la propria esperienza a giovani avviati all'attività di amministratore di condominio, l'opportunità di gestire risorse, aree, mercati, l'opportunità di specializzarsi in prodotti e servizi, con responsabilità di sviluppo trasversale sulle aree e sui mercati

Mi fermo a questi 5 punti di debolezza del mercato dell'attività di amministratore di condominio.

È utile sottolineare che l'ultimo punto, la scarsa qualità della vita dell'amministratore, è quello che ha stimolato maggiori riflessioni.

Ritengo interessi senz'altro noi amministratori e che dovrebbe essere un tema conosciuto anche dai Clienti.

E qui chiedo alle associazioni di categoria di destinare investimenti in comunicazione su un tema così importante sia per l'operatore amministratore sia per il Cliente.

E mi permetto una piccola provocazione:

A quando il sindacato degli amministratori del condominio?

A quando la confamministratori ?

Non potrebbe essere l'evoluzione naturale dell'associazione ?

Che permetterebbe di sedersi al tavolo delle trattative con i governi e quindi con il legislatore ?

Mi fermo poiche' oggi rappresento una societa' di servizi per amministratori e forse un giorno trovero' come controparte il sindacato o la confamministratori di condominio, ed oggi me lo auspico!

Ma torniamo alla societa' di servizi per amministratori di condominio.

Dove sono queste societa' di servizi, dove sono gli imprenditori che investono per realizzzare queste societa' di servizi ?

Società che devono svilupparsi con amministratori di condominio che capiscano quale opportunita' di crescita rappresenta il lavoro di gruppo

Abbiamo bisogno di tante società di servizi, possibilmente italiane; il mercato e' tutto da fare, e' un mercato che rappresenta un punto e mezzo del pil italiano, che forse riusciremo a gestire correttamente con aziende italiane.

O forse sara' gestito da aziende spagnole o francesi o tedesche, che hanno esperienza per farlo perche' sono aziende che hanno una cultura e una storia decennale.

Aiuteranno tutte ad educare il Cliente, perche' e' poi questo che conta, e' il Cliente che sceglie.