

Una *home* in Internet, ma per niente virtuale. Trovare casa continua ad essere un compito niente male, per chi vuole comperare. Ma sta diventando una sfida pesante anche per le agenzie immobiliari: l'«intermediatore» per eccellenza, quello di nome e di fatto: Internet, è in agguato come strumento fortemente competitivo per far incontrare domanda e offerta. Quindi il mercato deve affrettarsi a migliorare servizio e qualità. Si perché la ricerca di un alloggio è quasi sempre faticosissima e le agenzie immobiliari godono ancora di scarsa fiducia da parte di chi deve acquistare. È quanto emerge da una ricerca sul mercato immobiliare

condotta da Jeme Bocconi (associazione che, all'interno dell'ateneo, si occupa di consulenza aziendale), presentata ieri e commissionata da Caam/Fimaa (il Collegio degli agenti di affari in mediazione della provincia di Milano). Secondo lo studio, il metodo più usato per comperare una casa è quello di rivolgersi a un'agenzia: lo fanno il 56% delle persone (mentre il 31% preferisce trattare privatamente o

# Trovare casa: le agenzie alla sfida di Internet

**BARBARA UGLIETTI**

usando altri canali). Un dato considerato positivo dal Mauro Danielli, presidente di Caam/Fimaa, ma che, secondo l'analisi, offre diversi spunti di valutazione. Si legge, infatti, che tra i motivi di sfiducia nei confronti delle agenzie immobiliari, ci sono da una parte la percezione che queste «siano molto più vicine al ven-

ditore che non all'acquirente» (garanzia che manca e che viene considerata «prerequisito fondamentale»); dall'altra il fatto che «il servizio offerto dalle agenzie sia pressoché standard» il che implica una «non rispondenza tra ciò che gli acquirenti abbisognano e chiedono e ciò che invece ottengono e per cui pagano». Si sottolinea, dunque, che chi deve comperare rischia di sborsare cifre considerevoli (le

provvigioni vanno dal 3 al 4 per cento del valore dell'immobile: per comperare un appartamento di 250 milioni, all'agenzia vanno 7 milioni e mezzo come minimo) per il solo contatto con il venditore; non ottenibile, tra l'altro, attraverso canali diversi, perché le agenzie prendono in carico gli appartamenti in esclusiva (nella ricerca si legge: «da semplice transazione immobiliare che interviene tra l'acquirente e l'agenzia che detiene l'esclusiva non porta il primo a beneficiare di alcun servizio aggiuntivo e dovrebbe avere un costo contenuto»). È comunque considerato un forte segnale di garanzia l'adesione a un'associazione di categoria.

sondaggio

## Chi cerca casa ha fiducia nelle agenzie

Domanda: ma c'è da fidarsi degli agenti immobiliari che accolgono le schiere dei cerca-casa con occhio lucido e sguardo accattivante e li accompagnano per centri storici e periferie finché non riescono a portare a termine la loro missione, cioè vendere? Sì, nonostante i sospetti e le leggende metropolitane, tutto sommato c'è da fidarsi. Almeno così la pensa il 56 per cento dei nuovi padroni di dimore di Milano e Provincia. Loro fanno parte di quell'esercito di 103.700 uomini e donne che, nel 2000, è riuscito a conquistarsi un tetto. E loro, oggi, sono convinti: «Se non ci fossero stati gli agenti, a quest'ora saremmo a spasso». Il dato emerge da una ricerca commissionata all'istituto Jeme della Bocconi dal Caam/Fimaa, ovvero la più antica associazione milanese di agenti di intermediazione immobiliare, per fare chiarezza sulla professione e, soprattutto, sui comportamenti di chi cerca casa. «Sì, è un dato che ci ha sorpreso - commenta il presidente, Mauro Danielli -, prima di oggi avevamo solo stime approssimative che ci dicevano che solo il 30 per cento dei possessori di case diventa tale anche grazie a un'agenzia». L'indagine, poi, ha fatto anche emergere le ragioni di questo piccolo successo: la fiducia, il risparmio di tempo, l'assistenza burocratica, la possibilità di prevenire contenziosi. Tutto rose e fiori, dunque? Niente affatto, perché, per gli esperti della Bocconi, hanno anche disegnato i limiti della professione. Primo tra tutti il fatto che il cliente percepisce con chiarezza che il comportamento del mediatore è sbilanciato dalla parte di chi vende. «Lo ammettiamo - rileva Danielli -, questo è un punto su cui lavorare. Noi dobbiamo essere prima di tutto degli arbitri, dei garanti della qualità». Per il resto, si può aggiungere che i cerca-casa milanesi stanno puntando sempre di più su Internet (il 40 per cento, su un campione di 1.500 persone, dichiara che l'appartamento spera di trovarlo così) e, tra i criteri di scelta, mettono in testa alla classifica la comodità di mezzi e la posizione gradevole. Le case più gettonate, poi, sono i trilocali in condominio (71 per cento), seguiti dalle villette a schiera (8 per cento) e dalle sempre poetiche e milanesissime case di ringhiera (6 per cento). Quasi tutti, infine, affermano di fidarsi di più di un'agenzia iscritta a un'associazione di categoria, anche se sono pochissimi (il 10 per cento) quelli che ricordano se l'ufficio scelto per comprar casa aveva o no quel sigillo di qualità.