



# Manuale operativo

versione 1/2022 del 14 dicembre 2022

---

## Mls Elite - Elite Agents Group

fondatrice della confederazione reti mls Italia

membro di mls Europe

membro di Universo Mls

### Panoramica

Il presente Manuale operativo, redatto dal consiglio direttivo anche in osservanza dei consigli e suggerimenti ricevuti dagli associati, rappresenta la sintesi operativa che possa rispondere alle primarie esigenze degli associati tutti e specificatamente:

- l'aumento del fatturato dei singoli associati e del montante provvigionale dell'associazione
- aumentare l'autorevolezza dei singoli associati nei confronti degli utenti
- permettere attività e campagne di acquisizione a vantaggio dei singoli e dell'associazione.
- inquadrare coerentemente mls elite con le altre reti della confederazione e con quelle aderenti a mls europe e universo mls alla ricerca delle best practice che possano essere di riferimento nel quadro normativo che va costituendosi

Si poneva in evidenza la necessità di rendere il processo operativo più snello e facilmente comprensibile a tutti gli associati e ai nuovi aderenti con un richiamo netto alla prima e fondamentale regola su cui si reggono tutte le strutture e realtà immobiliari valide sia dal punto di vista economico che dal punto di vista etico "fai al collega quel che vorresti fosse fatto a te".

### Obiettivi

1. Far emergere la distinzione tra collaborazione, condivisione e pubblicizzazione al fine di poter delineare un quadro operativo comune che possa portare a un chiaro riferimento nel mercato
2. Perseguire i meccanismi di autovalutazione e di coerenza comunicativa agli utenti

3. Valorizzare e accrescere le potenzialità di ogni singolo associato

## Specifiche

Nella compilazione del presente manuale operativo, si è proceduto al modificare il precedente con la filosofia del “meno è più”, togliendo tutte quelle che erano sovrastrutture operative dettate dalla mancata operatività o dalla operatività borderline di molti associati che imponevano nuove regole per delimitare nuovi confini dove alcuni agivano a vantaggio proprio e a svantaggio degli altri. Di riferimento per il consiglio è stata la frase di Marco Aurelio **“Ciò che non giova all'alveare, non giova neppure all'ape.”** che troviamo ancora attuale e ancor più calzante per la nostra associazione rispetto a citazioni esterofile di rimando esotico.

## Ulteriori osservazioni

L'approccio delle sanzioni che verranno comminate contempleranno semplici “stop and go” fino a riallineamento avvenuto per le problematiche più superficiali mentre rimarranno sospensioni temporali (fino a un anno) o espulsioni per i casi che saranno, a insandacabile giudizio dei tutor, ritenuti gravi.

Resta inteso che l'attività dei tutor non si presta a iniziative di intelligence investigativa e che verranno affrontate solo le segnalazioni inviate formalmente sui canali ufficiali. Accettando il manuale operativo, si accetta anche la volontà del consiglio direttivo di applicare con fermezza le sanzioni quando queste saranno evidenti e manifesteranno malafede.

# MANUALE OPERATIVO EAG

## MANUALE OPERATIVO EAG

L'associazione Elite Agents Group per ottimizzare la collaborazione tra i suoi aderenti e rendere performante la rete MLS, si avvale di un gestionale e di una agenda comune.

Attualmente, il fornitore del servizio informatico scelto è "AGESTANET".

Ogni Aderente, quindi, si obbliga ad utilizzare il gestionale scelto dall'associazione nel rispetto e nell'osservanza delle regole di seguito indicate **a tutela del proprio lavoro e di quello degli associati tutti.**

### 1) CONDIVISIONE

Ogni aderente, si obbliga a condividere con il gruppo mls élite, sulla piattaforma di condivisione scelta, il 100% del proprio portafoglio immobiliare.

**Gli immobili devono essere condivisi con tutti gli associati, di qualsiasi fascia pubblicitaria\*, entro e non oltre 72 ore**, a far data dal conferimento dell'incarico, ovvero dalla prima inserzione pubblicitaria visibile o attività promozionale reperibile anche online, sotto qualsiasi forma.

È prevista la sola gestione degli incarichi in forma esclusiva. Non è possibile, quindi, gestire e/o condividere incarichi senza esclusiva. (vedi punto 3 de ["The fundamental principles of the MLS Europe label"](#) del protocollo di mls europe).

Si fa presente che la dicitura "solo vetrina", comprende l'estensione virtuale della vetrina dell'agenzia, estesa quindi ai siti personali ed alle pagine social delle agenzie stesse.

Seppur presente nel menù a tendina del nostro gestionale la dicitura "non pubblicizzare" questo non può e non deve essere considerato, in quanto vale la regola appena descritta. Pertanto, anche gli immobili che erroneamente venissero contrassegnati con "Non pubblicizzare", sono comunque assoggettati al requisito minimo, ovvero "solo vetrina".

### nota a margine:

MLS ELITE è una rete mls, basata sulla condivisione degli immobili. La differenza quindi, tra condivisione e pubblicizzazione è sicuramente chiara. E' importante avere all'interno dell'associazione colleghi che credano nella condivisione, semplicemente questo.

#### 2) PUBBLICIZZA OVUNQUE

**Ogni aderente** consente agli altri di poter **pubblicizzare ovunque** (anche sui portali immobiliari) tutti gli immobili presenti nel proprio portafoglio **a partire dal 30° giorno** a far data dal conferimento dell'incarico, ovvero dalla prima inserzione pubblicitaria visibile reperibile anche online sotto qualsiasi forma salvo coloro che aderiscono alle csd scelte operative "solo vetrina". Esiste inoltre una scelta denominata "72ore" all'interno della quale gli associati aderenti condivideranno da subito in modalità "pubblicizza ovunque" gli immobili

[\\*LINK PER FASCE PUBBLICITARIE](#)

Relativamente agli annunci condivisi attraverso altre piattaforme dovrà essere evidente nel testo nella fase iniziale il gruppo o la rete.

Gli annunci pubblicizzati online solo dall'associato sono riconducibili all'associato stesso e come tali trattati all'interno dell'associazione \*\*

### nota a margine

\*questione superata informaticamente, nella piattaforma mls non è possibile pubblicizzare ovunque al di fuori di mls elite.

\*\*Non ci interessano collaborazioni estemporanee, saltuarie, con altri agenti magari fuori sede o peggio con figure non abilitate o in pensione che vorrebbero trattare gli incarichi verbali che prendono a zero per cento (ci sono aderenti che sono usciti per questo). Alimentare quel meccanismo nuoce a chi lo fa e a la rete che lo tollera.

#### 3) DOCUMENTI CONDIVISI

Per ogni immobile che verrà condiviso sulla piattaforma, ogni aderente dovrà garantire di avere in suo possesso:

- planimetria catastale dell'immobile

- visura catastale storica

- atto di provenienza \*

\* (se la provenienza è una successione, anche l'atto precedente attraverso il quale il bene è pervenuto al De cuius. Nel caso di donazione va specificato l'anno della donazione e se il donante è ancora in vita. Se l'immobile è stato costruito da cooperativa su suolo in concessione, specificare se è stato già sottoscritto con il comune l'atto di cessione del suolo e svincolo del prezzo imposto)

- Documentazione urbanistica \*

\* (licenza edilizia e successive varianti, domanda di condono se esistente, concessione in sanatoria se rilasciata, pratiche successive DIA SCIA CILA CIL , Agibilità/Abitabilità, nel caso in cui quest'ultima mancasse, esplicitare chiaramente l'assenza del documento).

- spese condominiali e di riscaldamento

- visura ipotecaria ventennale

- ape

E' vivamente consigliato che tale documentazione, al momento della condivisione, venga scansionata e

caricata in pdf nella sezione documenti dell'immobile inserito in piattaforma , in via alternativa si accetta che sulla piattaforma venga caricata e messa a disposizione di tutti gli aderenti:

~~una scrittura di autocertificazione in pdf, a firma dell'aderente incaricato, che garantisca che tutti i documenti sopramenzionati sono in possesso dell'agenzia e a disposizione degli altri aderenti.~~

- La scheda informazioni immobile contenente tutte le informazioni documentali, compilata dettagliatamente e sottoscritta dal proprietario dell'immobile per veridicità del contenuto al momento del conferimento dell'incarico. (l'apposito modulo è a disposizione di tutti gli aderenti sul sito <http://www.eagitalia.it/>.)

**N.B Tutta la documentazione, relativamente almeno alla provenienza, le visure ipotecarie, la planimetria e le visure catastali deve essere raccolta Prima dell'inizio di qualsiasi forma di promozione** Eventuali eccezioni devono essere sempre segnalate nelle note condivise. E' obbligatoria la presenza della Planimetria

catastale, nella sezione documenti o sezione foto, già al momento del primo inserimento immobile.

#### 4) INFORMAZIONI SUGLI IMMOBILI

Gli immobili devono essere caricati in piattaforma sempre indicando nelle note condivise l'indirizzo esatto, il civico e il piano. Le informazioni relative agli immobili devono essere il più possibile dettagliate, in particolare vanno indicati nelle note condivise elementi quali l'avvenuta delibera di spese straordinarie, cause o liti pendenti, problematiche serie del fabbricato. In ogni caso devono sempre essere indicate nelle note condivise tutte le informazioni ritenute importanti per una trattativa, in modo da non creare problematiche successive. **Deve essere compilato l'apposito allegato come stabilito dal comitato del coordinamento.**

#### 5) FOTO

Le foto degli immobili caricati in piattaforma devono essere di ottima qualità.

Si richiede che vengano caricate un minimo di 15 foto, (Fatta eccezione per i garage e magazzini) oltre alle foto degli interni si consiglia anche una foto dell'esterno, una dell'androne, delle scale e delle pertinenze. È fatto divieto di inserire sulle foto caricate in piattaforma il proprio logo o marchio.

#### 6) PUBBLICITA' SUI PORTALI

Il detentore dell'incarico stabilisce sia il testo che la prima foto dell'annuncio pubblicitario. Tutti gli altri aderenti si devono attenere a pubblicare l'Annuncio in modo identico (nessuna modifica o aggiunta di nessun tipo) l'unica modifica consentita è l'ordine delle foto successive alla prima. Nel campo planimetria non va fatta alcuna aggiunta rispetto a quella del detentore dell'incarico, è possibile inserire la planimetria anche nel campo foto. **gli immobili condivisi in modalità pubblicizza ovunque possono essere pubblicizzati sui portali esclusivamente dalle agenzie aderenti a mls elite.\***

**\*empiricamente è stato sperimentato che annunci con prezzo, metratura, testo diverso genera confusione e problematiche**

6.1 Qualora ci si dovesse accorgere di un errore sull'annuncio, l'agenzia che lo ha rilevato non potrà correggerlo autonomamente, ma dovrà darne tempestiva comunicazione all'agenzia detentrica dell'incarico.

6.2 **Tutti gli annunci** messi sui portali, **ANCHE QUELLI CONDIVISI CON LA MODALITA' IN VETRINA** e quindi pubblicati dal solo detentore dell'incarico, **devono recare la seguente dicitura iniziale nel testo** " MLS Elite" a seguito della quale va obbligatoriamente inserito l'ID attribuito da AGESTANET. A coda annuncio, al fine di essere più chiari e trasparenti nei confronti dell'utente, verrà inserita la seguente dicitura:

"D. Perchè vedo che la pubblicità di questo immobile è inserita anche da altre agenzie? R. Semplice e trasparente: Questo è un immobile provvisto di regolare incarico da parte del venditore conferito ad una sola agenzia del gruppo Mls Elite Roma, che grazie all'esclusivo metodo di collaborazione consente a tutte le agenzie aderenti, di ampliare e potenziare la visibilità dello stesso. Tale attività è debitamente regolamentata tra l'agenzia detentrica dell'incarico da parte del Venditore e le agenzie autorizzate a proporlo.

D. Cosa cambia quindi per chi cerca casa e per chi vende?

R. Grazie a questo servizio, il cliente acquirente potrà ricercare senza limiti territoriali la casa desiderata con l'assistenza di un UNICO INTERLOCUTORE, che potrà aiutarlo e consigliarlo nella scelta tra TUTTI gli immobili disponibili nella rete di agenzie che si avvalgono di questo sistema di lavoro, riducendo i tempi di una affannosa ricerca e di continua richiesta di informazioni, mentre, il cliente venditore vede amplificata la promozione del suo immobile. **\*\***

\*\*la regola vale per tutti gli annunci pubblicizzati, senza distinzione tra immobili gestiti direttamente o condivisi in rete.

## 7) GESTIONE APPUNTAMENTI

E' fatto obbligo prima di fissare appuntamenti, di consultare la segreteria dell'aderente detentore dell'incarico e di verificare sull'agenda condivisa online le disponibilità in tempo reale.

7.1 Gli appuntamenti in collaborazione vanno effettuati insieme tra l'agente detentore dell'incarico e l'agente del potenziale acquirente, anche quando l'immobile è vuoto e il detentore si rende disponibile a consegnare le chiavi. Ovviamente, salvo accordi diversi interpersonali.

7.2 La priorità su un determinato cliente è acquisita da una determinata agenzia solo ed esclusivamente a seguito di appuntamento fissato su uno specifico immobile. In questa finalità tutti i nominativi dei clienti (Nome e cognome) che hanno fissato appuntamento su un immobile, devono essere obbligatoriamente e senza eccezioni inseriti nell'agenda del gestionale, nella sezione ESITO, inclusi i clienti che abbiano fissato appuntamento con la stessa agenzia detentrica dell'incarico, o per il tramite di questa, con altre agenzie estranee al gruppo.

7.3 Il mancato inserimento nella sezione ESITO del nominativo di un cliente che abbia fissato appuntamento o effettuato visita, legittimerà qualsiasi altra agenzia aderente al gruppo di considerare quel cliente come libero.

7.4 Un cliente che abbia già visionato l'immobile con un'agenzia del gruppo o abbia fissato una prima visita e che contatti un'altra agenzia del gruppo per fissare ulteriore visita, nei primi (60) giorni deve essere sempre rimandato all'agenzia con cui ha fissato la prima visita. Trascorsi (60) giorni dalla prima visita, senza che a questa sia seguita da parte della prima agenzia una seconda visita, o un'attività proattiva dimostrabile svolta su quello specifico cliente, tipo mail, matching, o appuntamento fissato in ufficio, il cliente torna libero per tutti. Resta ferma la possibilità per il cliente, su esplicita richiesta di quest'ultimo, laddove ne avesse fondate ragioni, di cambiare agenzia di riferimento.

7.5 E' dovere di ogni agenzia prima di fissare l'appuntamento, il verificare sempre la presenza del nominativo tra le visite effettuate o già fissate da altri colleghi (funzione "trova" nel browser, da lista appuntamenti )

7.6 Appuntamenti annullati/sospesi: le prime visite che vengono annullate o sospese dai clienti senza che questi manifestino contestualmente all'annullamento/sospensione la volontà di fissare un'ulteriore visita, non fanno maturare nessuna priorità da parte dell'agenzia che aveva fissato l'appuntamento nei confronti delle altre agenzie del gruppo (per esempio, nessuna priorità nei confronti dei clienti che non vogliono rifissare immediatamente l'appuntamento o si congedano con un "richiamerò io").

7.7 Nel caso in cui l'agenzia detentrica dell'incarico non possa fissare temporaneamente l'appuntamento richiesto da un collega, o in caso di temporanea indisponibilità al contatto telefonico del detentore dell'incarico, il collega che deve fissare una visita inserirà un appuntamento sospeso con la dicitura (nel campo esito) "in attesa disponibilità del proprietario" alle ore 07:00, di durata 15 minuti, nel

primo giorno indicato come utile per iniziare a effettuare nuovamente visite, anche presunte. Questa attività mantiene il rapporto prioritario, solo ed esclusivamente per quell'immobile, tra agenzia del cliente acquirente e acquirente.

#### 8) GESTIONE DELLE PROPOSTE

L'agente che raccoglie una proposta di acquisto, deve immediatamente segnalare l'evento in Agestanet, inserendo il cognome del cliente che ha sottoscritto la proposta.

La data in cui la proposta è stata presa va sempre inserita nella sezione attività svolte sull'immobile e nelle note condivise. La proposta d'acquisto qualora il prezzo offerto non sia inferiore al 95% del prezzo richiesto, blocca soltanto le nuove visite per un massimo di 7 giorni di calendario da quando è stata sottoscritta e segnalata in Agestanet. Non vengono invece bloccate le eventuali seconde visite o altre proposte pronte per essere ritirate.

8.1 Se la proposta ritirata è al di sopra del 5% rispetto al prezzo di pubblicità (esempio 90.000 su 100.000) le prime visite non si bloccano fino ad accettazione del venditore. La proposta sottoposta a condizione sospensiva anche dopo accettazione, non ferma alcuna attività del gruppo, pertanto continuano tutte le attività comprese la pubblicità, le visite ed il ritiro di eventuali altre proposte di acquisto. Le proposte sottoposte a condizione sospensiva "Salvo Buon esito Mutuo" devono essere raccolte obbligatoriamente utilizzando l'apposito modulo integrativo approvato dall'assemblea a disposizione di tutti gli aderenti [sul sito intranet di www.mlselitegroup.it](http://www.mlselitegroup.it)

8.2 Nel momento in cui un aderente ritira una proposta su un immobile di cui non detiene incarico, non deve comunicare al detentore dell'incarico il prezzo offerto, né le modalità di pagamento, salvo nei casi previsti nel punto precedente [\(proposta al di sotto del 5% del prezzo e proposta sottoposta a condizione sospensiva in cui dovrà dichiarare percentuale di prezzo o eventuale presenza di sospensiva\).](#)

8.3 Le proposte d'acquisto in collaborazione vanno presentate al proprietario dell'immobile il prima che sia possibile, alla presenza sia dell'agente detentore dell'incarico sia dell'agente che ha ritirato la proposta. Nel caso della esistenza di più proposte, esse vanno presentate tutte al proprietario, che le esaminerà separatamente una alla volta, alla presenza sia dell'agente detentore dell'incarico sia dell'agente che ha ritirato la proposta.

8.4 A seguito dell'intervenuta accettazione di una proposta lo stato dell'immobile in piattaforma deve passare immediatamente, e comunque entro le 24 ore, da proposta in corso a venduto.

#### 9) DIVISIONE PROVVIGIONI

Per le trattative concluse in collaborazione la regola all'interno dell'associazione per la divisione delle commissioni di agenzia è: ciascuno dal proprio cliente. In deroga è consentito richiedere, esclusivamente da parte dell'agente detentore dell'incarico, uno storno provvigionale massimo dell'1% per le compravendite e di 1/3 di mensilità per le locazioni. Ciascun agente, per incentivare ulteriormente la collaborazione su un immobile di cui detiene incarico, è inoltre libero di offrire ai colleghi uno storno provvigionale, nella misura che ritiene più opportuna. **Per gli immobili di importo inferiore a 100.000 euro, è possibile richiedere in deroga dal detentore dell'incarico uno storno pari a 1000 euro inserendo questa volontà nelle note condivise**

#### 10) SEGNALAZIONI CLIENTI

Es: può accadere, che un aderente invia ad un altro aderente, la segnalazione di un cliente che vuole visitare un immobile e, l'agente di riferimento si trovi impossibilitato ad accompagnarlo.

È auspicabile che questa pratica non diventi frequente, al fine di evitare di mettere un numero illimitato di annunci e non trovare poi il tempo di poterli gestire, creando così mala gestione al cliente e al collega.

*Ciascun aderente può decidere di inviare un proprio cliente ad un'altra agenzia del gruppo. Questa pratica è auspicabile e consigliata in luogo della effettiva collaborazione tra agenzie, quando le agenzie sono tra loro troppo distanti e non possono per evidenti limiti fisici/logistici, dividersi equamente il carico del lavoro durante una trattativa in collaborazione. A seguito dell'avvenuta segnalazione, successivamente ogni attività sul cliente sarà svolta esclusivamente dall'agenzia che avrà ricevuto la segnalazione. Nel caso di positiva conclusione di una trattativa con il cliente segnalato, l'agenzia che avrà effettuato la segnalazione ha diritto ad un ristorno pari al 1% dei compensi pagati dal cliente segnalato, **con un massimo di euro 3 tremila/00 e un minimo di euro mille/00, salvo deroghe del detentore dell'incarico.***

**modalità segnalazione (da proposta comitato coordinamento approvata in assemblea):**

## 1. Gestione delle segnalazioni

*Contattare il Cliente, dare tutte le informazioni disponibili sull'immobile e se manifesta interesse a fissare la visita passare il contatto al collega (per ottimizzare il lavoro se possibile farsi dare le disponibilità del Cliente in termini di giorni ed orari).*

*RICORDARSI DI INSERIRE L'ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE CON IL NOMINATIVO DEL CLIENTE (Telefonata di segnalazione/Memo)*

### 11) PROBLEMATICHE TRA ADERENTI

#### nota a margine

sulla base della **condivisione della conoscenza** e della **cultura partecipativa** sfruttando la cosiddetta **intelligenza collettiva** sulla base delle regole d'uso, Errori minori - per esempio assenza di alcuni documenti o civico, errori nel testo , ecc. - possono essere risolti contattando direttamente il collega, con l'ottica di migliorare immediatamente l'operatività comune. È possibile contattare i tutori per segnalare un problema come riportato nell'apposita sezione a seguire Se queste soluzioni non hanno dato risultato

Le segnalazioni inerenti problematiche metodologiche ed operative tra aderenti devono essere inviate esclusivamente all'e-mail del tutor di riferimento, a firma del legale rappresentante. Il tutor a sua volta contatterà il tutor dell'associato oggetto della segnalazione. Laddove non si addivenisse a un accordo comune tra tutor, la segnalazione verrà inoltrata dai tutor alla presidenza e laddove ancora non si addivenisse ad una conclusione la segnalazione passerà al giudizio del consiglio direttivo il quale delibererà eventuali sanzioni a maggioranza. Il consiglio direttivo potrà a suo insindacabile giudizio, decidere di ricorrere a un arbitro il cui costo ricadrà a carico della parte soccombente.

Verranno affrontate solo le segnalazioni scritte e pervenute a mezzo mail. Le questioni affrontate verbalmente/telefonicamente non danno seguito a procedure di alcun tipo.

### 12 ) TUTOR

Ad ogni aderente la presidenza assegna un tutor di riferimento, al quale rivolgersi per: comunicazioni, eventuali delucidazioni sull'operatività, sull'utilizzo corretto del gestionale, rapporti tra aderenti e varie.

### 13) PROBLEMATICHE TECNICHE

Per le problematiche inerenti il gestionale e la sua parte informatica, esse dovranno essere segnalate al fornitore del software (attualmente la piattaforma è agesta mls e la persona preposta è attualmente Francesca).

### 14 ) BAN

Ogni associato è libero di utilizzare il "ban" nei confronti di un altro associato, fino ad un massimo di tre associati, con semplice comunicazione al tutor di riferimento.

### nota a margine

Si lascia spazio all'intelligenza collettiva che possa decidere cosa è meglio evitare a vantaggio dei clienti. Se si ha necessità di bannare più di tre associati (sul numero degli iscritti attuali) probabilmente mls elite non è l'associazione che fa per il bannante.

### 15) SINCRONIZZAZIONE

La pubblicità sui portali, relativa agli annunci dei colleghi, è consigliata attraverso la csd sincronizzazione.

### 16) VERIFICHE

Periodicamente saranno effettuati controlli da parte dell'associazione sulla congruità operativa dei singoli aderenti .

### 17) RIUNIONI

gli associati si riuniscono in assemblea come da statuto . Le assemblee vengono calendarizzate per l'anno venturo nell'ultima assemblea dell'anno in corso. **Tutti gli aderenti sono tenuti a partecipare ad almeno la metà delle assemblee convocate.** Oltre alle assemblee ordinarie potranno essere indette assemblee straordinarie .



# manuale operativo vecchio

MANUALE OPERATIVO EAG

L'associazione Elite Agents Group per ottimizzare la collaborazione tra i suoi aderenti e rendere

performante la rete MLS, si avvale di un gestionale e di una agenda comune.

Attualmente, il fornitore del servizio informatico è "AGESTANET".

Ogni Aderente, quindi, si obbliga ad utilizzare tale gestionale nel rispetto e nell'osservanza delle regole di

seguito indicate.

#### 1) CONDIVISIONE

Ogni aderente si obbliga a condividere sulla piattaforma MLS Agestanet, con gli altri aderenti del Gruppo

Elite, il 100% del proprio portafoglio immobiliare. Gli immobili devono essere condivisi entro 20 giorni

massimo a far data dal conferimento dell'incarico, ovvero dalla prima inserzione pubblicitaria visibile. A

decorrere dal 1 gennaio 2022 gli aderenti non potranno gestire incarichi non acquisiti in forma esclusiva.

Si prevede, come forma minima di condivisione, l'opzione "solo vetrina", che comprende l'estensione

virtuale della vetrina dell'agenzia, estesa quindi ai siti personali ed alle pagine social delle agenzie stesse.

Seppur presente nel menù a tendina del nostro gestionale la dicitura "non pubblicizzare" questo non può e

non deve essere considerato, in quanto vale la regola appena descritta. Pertanto, anche gli immobili che

erroneamente venissero contrassegnati con "Non pubblicizzare", sono comunque assoggettati al requisito

minimo, ovvero "solo vetrina".

#### 2) PUBBLICIZZA OVUNQUE

Ogni aderente deve consentire agli altri di poter pubblicizzare ovunque (anche sui portali immobiliari)

almeno il 50% degli immobili del proprio portafoglio. Non è possibile condividere immobili con la dicitura

pubblicizza ovunque all'interno della stessa piattaforma mls utilizzata dalla rete. Relativamente agli

annunci condivisi attraverso altre piattaforme, nei confronti della rete, sarà ritenuto responsabile della

qualità dell'annuncio pubblicizzato il detentore dell'incarico.

### 3) DOCUMENTI CONDIVISI

Per ogni immobile che verrà condiviso sulla piattaforma, ogni aderente dovrà garantire di avere in suo

possesso :

- planimetria catastale dell'immobile
- visura catastale storica
- atto di provenienza \*

\* (se la provenienza è una successione, anche l'atto precedente attraverso il quale il bene è pervenuto al

De cuius. Nel caso di donazione va specificato l'anno della donazione e se il donante è ancora in vita. Se

l'immobile è stato costruito da cooperativa su suolo in concessione, specificare se è stato già sottoscritto

con il comune (atto di cessione del suolo e svincolo del prezzo imposto)

- Documentazione urbanistica \*

\* (licenza edilizia e successive varianti, domanda di condono se esistente, concessione in sanatoria se

rilasciata, pratiche successive DIA SCIA CILA CIL , Agibilità/Abitabilità, nel caso in cui quest'ultima

mancasse,esplicitare chiaramente l'assenza del documento).

- spese condominiali e di riscaldamento
- visura ipotecaria ventennale

- ape

E' vivamente consigliato che tale documentazione, al momento della condivisione, venga scansionata e

caricata in pdf nella sezione documenti dell'immobile inserito in piattaforma , in via alternativa si accetta

che sulla piattaforma venga caricata e messa a disposizione di tutti gli aderenti:

- una scrittura di autocertificazione in pdf, a firma dell'aderente incaricato, che garantisca che tutti i

documenti sopramenzionati sono in possesso dell'agenzia e a disposizione degli altri aderenti.

- La scheda informazioni immobile contenente tutte le informazioni documentali, compilata

dettagliatamente e sottoscritta dal proprietario dell'immobile per veridicità del contenuto al momento del

conferimento dell'incarico. (l'apposito modulo è a disposizione di tutti gli aderenti sul sito [http://www.eagitalia.it/.](http://www.eagitalia.it/))

N.B Tutta la documentazione deve essere raccolta nei 30 giorni successivi all'incarico.

Eventuali eccezioni devono essere sempre segnalate nelle note condivise. E' obbligatoria la presenza della

Planimetria catastale, nella sezione documenti o sezione foto, già al momento del primo inserimento

immobile.

#### 4) INFORMAZIONI SUGLI IMMOBILI

Gli immobili devono essere caricati in piattaforma sempre indicando nelle note condivise l'indirizzo esatto,

il civico e il piano. Le informazioni relative agli immobili devono essere il più possibile dettagliate, in

particolare vanno indicati nelle note condivise elementi quali l'avvenuta delibera di spese straordinarie,

cause o liti pendenti, problematiche serie del fabbricato. In ogni caso devono sempre essere indicate nelle note condivise tutte le informazioni ritenute importanti per una trattativa, in modo da non creare problematiche successive.

#### 5) FOTO

Le foto degli immobili caricati in piattaforma devono essere di ottima qualità. Si richiede che vengano caricate un minimo di 10 foto, (Fatta eccezione per i garage e magazzini) oltre alle foto degli interni si consiglia anche una foto dell'esterno, una dell'androne, delle scale e delle pertinenze. È fatto divieto di inserire sulle foto caricate in piattaforma il proprio logo o marchio.

#### 6) PUBBLICITA' SUI PORTALI

Il detentore dell'incarico stabilisce sia il testo che la prima foto dell'annuncio pubblicitario. Tutti gli altri aderenti si devono attenere a pubblicare l'Annuncio in modo identico (nessuna modifica o aggiunta di nessun tipo) l'unica modifica consentita è l'ordine delle foto successive alla prima. Nel campo planimetria non va fatta alcuna aggiunta rispetto a quella del detentore dell'incarico, è possibile inserire la planimetria anche nel campo foto.

6.1 Qualora ci si dovesse accorgere di un errore sull'annuncio, l'agenzia che lo ha rilevato non potrà correggerlo autonomamente, ma dovrà darne tempestiva comunicazione all'agenzia detentrici dell'incarico.

6.2 Tutti gli annunci devono recare la seguente dicitura iniziale nel testo " MLS Elite Roma" a seguito

della quale va obbligatoriamente inserito l'ID attribuito da AGESTANET. A coda annuncio, al fine di essere

più chiari e trasparenti nei confronti dell'utente, verrà inserita la seguente dicitura:

“D. Perché vedo che la pubblicità di questo immobile è inserita anche da altre agenzie?

R. Semplice e trasparente: Questo è un immobile provvisto di regolare incarico da parte del

venditore conferito ad una sola agenzia del gruppo Mls Elite Roma, che grazie all'esclusivo metodo di

collaborazione consente a tutte le agenzie aderenti, di ampliare e potenziare la visibilità dello stesso. Tale

attività è debitamente regolamentata tra l'agenzia detentrici dell'incarico da parte del Venditore e le

agenzie autorizzate a proporlo.

D. Cosa cambia quindi per chi cerca casa e per chi vende?

R. Grazie a questo servizio, il cliente acquirente potrà ricercare senza limiti territoriali la casa

desiderata con l'assistenza di un UNICO INTERLOCUTORE, che potrà aiutarlo e consigliarlo nella scelta tra

TUTTI gli immobili disponibili nella rete di agenzie che si avvalgono di questo sistema di lavoro, riducendo i

tempi di una affannosa ricerca e di continua richiesta di informazioni, mentre, il cliente venditore vede

amplificata la promozione del suo immobile. “

6.3 La certificazione specifica sull'annuncio (esempio “immobile garantito”) è possibile solo da

parte detentore dell'incarico, che è l'unico responsabile delle informazioni certificate e garantite

7) GESTIONE APPUNTAMENTI

E' fatto obbligo prima di fissare appuntamenti, di consultare la segreteria dell'aderente detentore dell'incarico e di verificare sull'agenda condivisa online le disponibilità in tempo reale.

7.1 Gli appuntamenti in collaborazione vanno effettuati insieme tra l'agente detentore dell'incarico e

l'agente c del potenziale acquirente o conduttore, salvi accordi diversi interpersonali.

7.2 La priorità su un determinato cliente è acquisita da una determinata agenzia solo ed esclusivamente a

seguito di appuntamento fissato su uno specifico immobile. In questa finalità tutti i nominativi dei clienti

( Nome e cognome) che hanno fissato appuntamento su un immobile devono essere obbligatoriamente e

senza eccezioni inseriti nell'agenda del gestionale, nella sezione ESITO, inclusi i clienti che abbiano fissato

appuntamento con la stessa agenzia detentrici dell'incarico, o per il tramite di questa, con altre agenzie

estranee al gruppo.

7.3 Il mancato inserimento nella sezione ESITO del nominativo di un cliente che abbia fissato

appuntamento o effettuato visita , legittimerà qualsiasi altra agenzia aderente al gruppo di considerare

quel cliente come libero.

7.4 Un cliente che abbia già visionato l'immobile con un'agenzia del gruppo o abbia fissato una prima

visita e che contatti un'altra agenzia del gruppo per fissare ulteriore visita, nei primi (60) giorni deve essere

sempre rimandato all'agenzia con cui ha fissato la prima visita. Trascorsi (60) giorni dalla prima visita,

senza che a questa sia seguita da parte della prima agenzia una seconda visita, o un'attività proattiva

dimostrabile svolta su quello specifico cliente, tipo mail, matching, appuntamento fissato in ufficio, il cliente

torna libero per tutti. Resta ferma la possibilità per il cliente, su esplicita richiesta di quest'ultimo, laddove

ne avesse fondate ragioni, di cambiare agenzia di riferimento.

7.5 E' dovere di ogni agenzia prima di fissare l'appuntamento, di verificare sempre la presenza del

nominativo tra le visite effettuate o già fissate da altri colleghi (funzione "trova" nel browser, da lista

appuntamenti )

7.6 Appuntamenti annullati/sospesi: le prime visite che vengono annullate o sospese dai clienti senza che

questi manifestino contestualmente all'annullamento/sospensione la volontà di fissare un'ulteriore

visita, non fanno maturare nessuna priorità da parte dell'agenzia che aveva fissato l'appuntamento

nei confronti delle altre agenzie del gruppo (per esempio, nessuna priorità nei confronti dei clienti che non

vogliono rifissare immediatamente l'appuntamento o si congedano con un "richiamerò io").

7.7 Nel caso in cui l'agenzia detentrica dell'incarico non possa fissare temporaneamente l'appuntamento

richiesto da un collega, o in caso di temporanea indisponibilità al contatto telefonico del detentore

dell'incarico, il collega che deve fissare una visita inserirà un appuntamento sospeso con la dicitura (nel

campo esito) "in attesa disponibilità del proprietario" alle ore 07:00, di durata 15 minuti, nel primo giorno

indicato come utile per iniziare a effettuare nuovamente visite, anche presunte. Questa attività mantiene il rapporto prioritario, solo ed esclusivamente per quell'immobile, tra agenzia del cliente acquirente e acquirente.

#### 8) GESTIONE DELLE PROPOSTE

L'agente che raccoglie una proposta di acquisto, deve immediatamente segnalare l'evento in Agestanet.

La data in cui la proposta è stata presa va sempre inserita nella sezione attività svolte sull'immobile e nelle

note condivise. La proposta d'acquisto qualora il prezzo offerto non sia inferiore al 5% del prezzo richiesto,

blocca soltanto le nuove visite per un massimo di 7 giorni di calendario da quando è stata sottoscritta e

segnalata in Agestanet. Non vengono invece bloccate le eventuali seconde visite o altre proposte pronte

per essere ritirate.

8.1 Se la proposta ritirata è sottoposta a condizione sospensiva, o il prezzo offerto in proposta è

al di sotto del 5% del prezzo richiesto, tale circostanza deve essere specificata chiaramente nella sezione

attività svolte sull'immobile e nelle note condivise. La proposta sottoposta a condizione sospensiva anche

dopo l'accettazione, non ferma alcuna attività del gruppo, pertanto continuano tutte le attività comprese la

pubblicità, le visite ed il ritiro di eventuali altre proposte di acquisto. Le proposte sottoposte a condizione

sospensiva "Salvo Buon esito Mutuo" devono essere raccolte obbligatoriamente utilizzando l'apposito

modulo integrativo approvato dall'assemblea a disposizione di tutti gli aderenti sul sito <http://www.eagitalia.it/>.

8.2 Nel momento in cui un aderente ritira una proposta su un immobile di cui non detiene

incarico, non deve comunicare al detentore dell'incarico il prezzo offerto, né le modalità di pagamento,

salvo nei casi previsti nel punto precedente ( proposta al di sotto del 5% del prezzo e proposta sottoposta a

condizione sospensiva)

8.3 Le proposte d'acquisto in collaborazione vanno presentate al proprietario dell'immobile il

prima che sia possibile, alla presenza sia dell'agente detentore dell'incarico sia dell'agente che ha ritirato la

proposta. Nel caso della esistenza di più proposte, esse vanno presentate tutte al proprietario, che le

esaminerà separatamente una alla volta, alla presenza sia dell'agente detentore dell'incarico sia dell'agente

che ha ritirato la proposta.

8.4 A seguito dell'intervenuta accettazione di una proposta lo stato dell'immobile in piattaforma deve passare immediatamente, e comunque entro le 24 ore, da proposta in corso a venduto.

#### 9) DIVISIONE PROVVIGIONI

Per le trattative concluse in collaborazione la regola all'interno dell'associazione per la divisione delle

commissioni di agenzia è: ciascuno dal proprio cliente. In deroga è consentito richiedere, esclusivamente da

parte dell'agente detentore dell'incarico, uno storno provvigionale massimo dell'1% per le compravendite e

di 1/3 di mensilità per le locazioni. Ciascun agente, per incentivare ulteriormente la collaborazione su un

immobile di cui detiene incarico, è inoltre libero di offrire ai colleghi uno storno provvigionale, nella misura

che ritiene più opportuna.

#### 10) SEGNALAZIONI CLIENTI

Ciascun aderente può decidere di inviare un proprio cliente ad un'altra agenzia del gruppo. Questa pratica

è auspicabile e consigliata in luogo della effettiva collaborazione tra agenzie, quando le agenzie sono tra

loro troppo distanti e non possono per evidenti limiti fisici/logistici, dividersi equamente il carico del lavoro

durante una trattativa in collaborazione. A seguito dell'avvenuta segnalazione, successivamente ogni

attività sul cliente sarà svolta esclusivamente dall'agenzia che avrà ricevuto la segnalazione. Nel caso di

positiva conclusione di una trattativa con il cliente segnalato, l'agenzia che avrà effettuato la segnalazione

ha diritto ad un rimborso pari al 1% dei compensi pagati dal cliente segnalato .

#### 11) PROBLEMATICHE TRA ADERENTI

Le segnalazioni inerenti problematiche metodologiche ed operative tra aderenti devono essere inviate

esclusivamente all'e-mail del tutor di riferimento, a firma del legale rappresentante. Il tutor a sua volta

contatterà il tutor dell'associato oggetto della segnalazione. Laddove non si addivenisse a un accordo

comune tra tutor, la segnalazione verrà inoltrata dai tutor alla presidenza e laddove ancora non si

addivenisse a una conclusione la segnalazione passerà al giudizio del consiglio direttivo il quale delibererà

eventuali sanzioni a maggioranza. Il consiglio direttivo potrà a suo insindacabile giudizio, decidere di

ricorrere a un arbitro il cui costo ricadrà a carico della parte soccombente.

Verranno affrontate solo le segnalazioni scritte e pervenute a mezzo mail. Le questioni affrontate

verbalmente/telefonicamente non danno seguito a procedure di alcun tipo.

#### 12 ) TUTOR

Ad ogni aderente la presidenza assegna un tutor di riferimento, al quale rivolgersi per: delucidazioni

sull'operatività, utilizzo corretto del gestionale, operative tra aderenti e varie.

#### 13) PROBLEMATICHE TECNICHE

Per le problematiche inerenti il gestionale e la sua parte informatica, esse dovranno essere segnalate al

fornitore del software (attualmente la piattaforma è agesta mls e la persona preposta è Barbara Fusi) .

#### 14 ) BAN

Nessun aderente può usare il "ban" nei confronti di un altro aderente del gruppo, anche se tale funzione è

presente sul gestionale. Il Ban può essere autorizzato solo in casi eccezionali e a seguito di formale richiesta

alla presidenza e conseguente approvazione della stessa.

#### 15) SINCRONIZZAZIONE

E' auspicabile, al fine di cogliere nell'immediatezza le modifiche apportate negli annunci dal detentore

dell'incarico, di fare la sincronizzazione degli annunci su Agestanet e lasciare sui portali il lucchetto aperto.

La presidenza si fa carico di sollecitare una migliore sincronizzazione tra i principali portali e i gestionali.

#### 16) VERIFICHE

Periodicamente saranno effettuati controlli da parte dell'associazione sulla congruità operativa dei singoli

aderenti .

#### 17) RIUNIONI



gli associati si riuniscono in assemblea come da statuto . Le assemblee vengono calendarizzate per l'anno

venturo nell'ultima assemblea dell'anno in corso. Tutti gli aderenti sono tenuti a partecipare ad almeno la

metà delle assemblee convocate. Oltre alle assemblee ordinarie potranno essere indette assemblee

straordinarie .