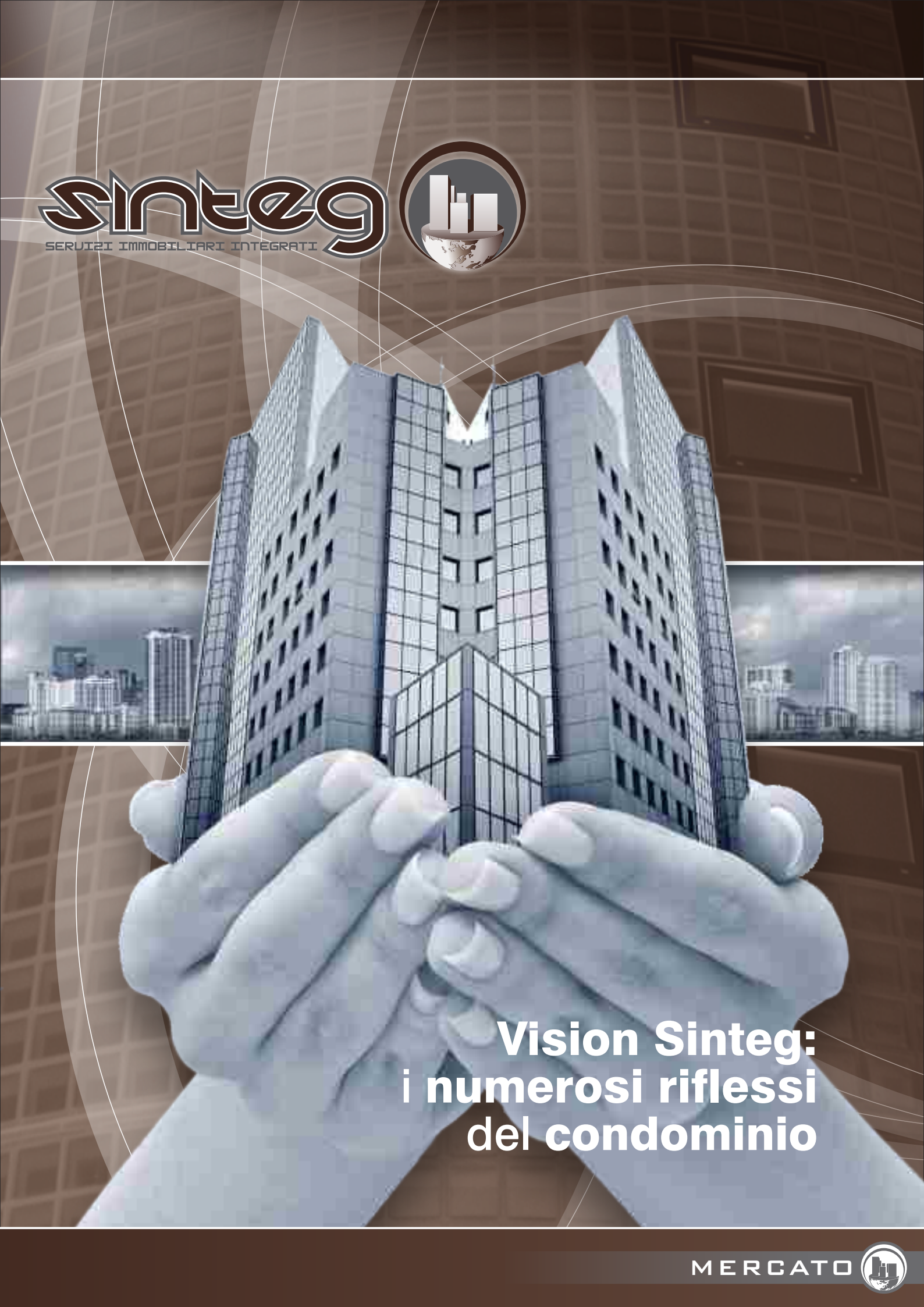
sinteg
SERVIZI IMMOBILIARI INTEGRATI



Vision Sinteg: i numerosi riflessi del condominio

MERCATO

SERVIZI IMMOBILIARI INTEGRATI

sistema normativo

Sebbene il settore della gestione condominiale abbia dato luogo a molte controversie e abbia generato nel tempo (non sempre senza ragione) il "luogo comune" dell'amministratore di dubbia moralità e professionalità, abilissimo nel gonfiare le spese senza risolvere i problemi, oggi grandi mutamenti stanno per stravolgere questo mercato e la tanto discussa figura dell'amministratore.

Incredibilmente, i principali riferimenti normativi tuttora vigenti che regolano la vita condominiale sono i Regi Decreti datati 1942, nonostante ciò, nel corso degli anni, la Corte di Cassazione ha più volte tentato di supplire alle carenze delle predette norme.

Infatti, nelle more del legislatore, la Suprema corte ha introdotto alcuni principi che hanno permesso di rendere l'istituto giuridico più idoneo ed adeguato alle mutate caratteristiche degli immobili, della tecnologia e della società.

Si pensi ad esempio che il Codice Civile non disciplina in alcun modo gli ascensori poiché negli anni in cui è stata scritta la norma questo tipo di impianto non veniva ancora installato consuetamente a servizio degli immobili. Per lo stesso principio le norme non menzionano e non regolano l'installazione di antenne tv, sia analogiche che satellitari, verande, condizionatori, ecc.

È in questo processo d'integrazione ed adeguamento che la Cassazione ha apportato Il suo principale contributo al cambiamento con una sentenza del 24/10/2006 che, sebbene passata quasi inosservata ai più, ha di fatto eliminato un'anomalia che rendeva il condominio un settore economico piuttosto atipico.



nuovi interessi finanziari

Infatti, la sentenza in questione, rendendo finalmente ammissibile il conferimento del mandato di amministrazione alle società di capitali, ha portato imprenditori ed investitori a guardare con interesse a questo particolarissimo mercato, sino ad allora avulso da ogni logica imprenditoriale, quindi privo di risorse ed investimenti. Nessuno avrebbe mai investito alcunché su un amministratore che poteva lasciare l'azienda in qualunque momento potendo recare con sé tutti i mandati.

La mancanza di iniziative organiche di rilievo ha lasciato, comunque, il settore condominio in un limbo, quasi fosse una nicchia. Nicchia alquanto straordinaria se si considera che il 75% della popolazione italiana vive in condominio. Se consideriamo poi chi, pur non vivendo in condominio si reca a lavoro in immobili direzionali, commerciali o industriali siti in condomini, **rileviamo che circa il 90% della popolazione si trova ad avere a che fare con questo controverso settore.**

dati di mercato

Quello del condominio in Italia è un mercato immenso e per molti aspetti vergine, che presenta alcuni primati che analisti attenti possono agevolmente convertire in numeri potenziali assai rilevanti.

L'Italia è il paese al mondo con più ascensori, è il paese al mondo con più amministratori (300 mila secondo indagine CEAB 2006) ed è uno dei massimi mercati a livello globale per i prodotti assicurativi legati agli immobili. Oltre il 50% del contenzioso che obera i tribunali italiani ha origine nell'ambiente condominiale e amministratori più adeguati potrebbero certamente contribuire al fine di dirimere, ed ancor meglio evitare, liti tra i condomini.

Se si considera il gran numero di aziende e professionisti che lavorano, direttamente o indirettamente, per i servizi agli immobili, **si rileva che in questo settore vengono sviluppate percentuali rilevanti del PIL nazionale.**

lavoro / università

Purtroppo, è alla preparazione volontaria del singolo amministratore che è affidato il compito di riempire il vuoto del sistema universitario italiano che "produce" le più note e tradizionali figure professionali, senza che sia previsto un percorso di studi (istituito in altri paesi) finalizzato alla preparazione di tecnici esperti nella specifica gestione d'immobili.



Sorprende che in Italia occorra studiare molti anni e superare innumerevoli esami per diventare Commercialisti e per curare contabilità ed espletamenti formali di aziende, senza gestire tuttavia direttamente il denaro e, comunque, in supporto ad imprenditori, mentre **non è richiesto alcun requisito a chi concretamente gestisce le case ed i soldi degli italiani che non sempre sono preparati per valutare l'operato di chi amministra il loro bene primario.**

politica

È attività politica a tutti gli effetti quella che svolgono ogni anno gli amministratori nelle assemblee condominiali. Infatti, gli amministratori si trovano, ogni anno, ad incontrare una gran parte della popolazione del paese per richiedere l'approvazione del bilancio ed il rinnovo del mandato.



In dette circostanze è inaudito (ma non privo di senso) il ricorso alla comunicazione mirata e diretta, o persino subliminale, per finalità politiche e sociali.

Sovente le istituzioni (ed ancor più i politici in campagna elettorale) impiegano tempo e denaro per dare luogo a campagne promozionali o di informazione della popolazione, senza che possano però dare seguito o approfondimento alle tematiche affrontate, mentre **gli amministratori incontrano e contattano consuetamente i residenti negli immobili in condominio potendo così veicolare informazioni ed assolvere, in qualche caso, anche una funzione formativa sui principali temi ambientali, economici, ecc..**





società multietnica

Gli amministratori costituiscono una figura professionale molto interessata dal problema dell'immigrazione e quindi dell'integrazione e della mediazione culturale e, se adeguatamente preparati e sostenuti con strumenti idonei, possono svolgere un ruolo importante ed efficace.

È, infatti, negli aspetti della convivenza e dell'abitare che sorgono i più forti contrasti determinati dalle diverse abitudini e differenze culturali.

ordine pubblico e protezione civile

Si osservi poi come amministratori organizzati e in grado di sviluppare una concreta ed operativa gestione degli immobili e delle aree circostanti, possano svolgere un ruolo di supporto alla protezione civile ed alla pubblica amministrazione in genere.

Si pensi ad esempio come una corretta manutenzione delle alberature su suolo privato, con la conseguente sistematica raccolta del fogliame, e un'accurata pulizia delle griglie a raccolta delle acque piovane, può contribuire a mantenere in piena efficienza il sistema fognario privato e conseguentemente anche quello comunale, contribuendo così ad una fattiva prevenzione degli allagamenti.

È facilmente intuibile anche **il prezioso contributo che può essere fornito dagli amministratori alle forze dell'ordine tramite pronte segnalazioni utili ai fini del controllo dell'immigrazione clandestina, dello spaccio di stupefacenti o dello sfruttamento della prostituzione** che sempre più spesso hanno luogo all'interno di grandi condomini che per caratteristiche e dimensioni talvolta ben si prestano a celare persone che non desiderano attirare attenzione.



ambiente

È anche nelle politiche ambientali che il condominio può apportare un grande servizio, ed una recente campagna del WWF ha posto l'attenzione sul fatto che se si riuscisse a ricondurre ad un accettabile livello di efficienza un rilevante numero (certamente elevato ma possibile) di immobili, potremmo rientrare negli standard previsti dal protocollo di Kyoto evitando sanzioni di svariati miliardi di euro.

In alcuni condomini sono stati condotti con successo, esperimenti di raccolta differenziata direttamente negli spazi condominiali, dove, forse anche per il timore di essere oggetto di critiche da parte degli altri condomini, i test hanno permesso di registrare risultati oggi insperati con la raccolta nei contenitori in strada.

I condomini italiani possono vantare numerosi primati; ci facciamo notare anche nel campo delle energie alternative, purtroppo in questo caso come pessimo esempio. Sui tetti dei condomini italiani i pannelli fotovoltaici e quelli solari sono, purtroppo, tutt'oggi una rarità e la percentuale de-

decoro e degrado

Amministratori attenti e preparati possono poi certamente contribuire alla conservazione del decoro architettonico, dell'igiene e della decenza del patrimonio immobiliare del nostro paese. Questi possono, infatti, coadiuvare gli enti preposti alla tutela dell'urbanistica segnalando tempestivamente abusi, intervenendo celermente per l'eliminazione di graffiti o altri effetti di atti vandalici, adottando provvedimenti e soluzioni deterrenti, oppure più semplicemente operando controllo e coordinamento al fine di evitare la proliferazione incontrollata di tendi panni, parabole, condizionatori, ecc., in particolare negli immobili delle aree residenziali e nei centri storici.

gli interventi posti in essere ci fa impallidire al confronto con i Tedeschi, in primis, e con molti altri paesi europei a seguire. Si osservi che la riluttanza ad installare persiste nonostante che i contributi previsti siano in questo caso assai concreti e vantaggiosi.

Anche in questo caso **è da osservare come l'amministratore debba essere dotato di grandi capacità tecniche e comunicative per far percepire ai propri condomini clienti, talvolta anziani e poco propensi alle innovazioni, le grandi (seppur non banalmente accessibili) opportunità che si possono cogliere nel dare luogo ad adeguamenti ed innovazioni.**

Si pensi ad un intervento contestuale di: rifacimento di una copertura del fabbricato (che magari versa in pessime condizioni), aumento del coefficiente di isolamento e conseguente installazione di pannelli fotovoltaici. Il tutto beneficiando delle detrazioni fiscali previste (55% ad oggi) e senza dover sborsare alcuna somma, ma ricorrendo a finanziamenti garantiti e remunerati con i proventi del conto energia, ovvero dalla vendita dell'energia prodotta dall'impianto fotovoltaico e rimessa in rete.

marketing

Sebbene la coniugazione di Marketing e Condominio sia assolutamente inedita, i risultati che possono essere ottenuti tramite questo canale non convenzionale possono essere sorprendenti. Si tratta, infatti, di un canale esclusivo che permette di raggiungere un potenziale cliente senza che possa ricevere proposte alternative, di aziende concorrenti, per la stessa via.

Da sempre le aziende spendono ingenti capitali per proporre beni o servizi ai clienti tramite i canali convenzionali ma i consumatori sono oggi abituati ai "bombardamenti mediatici" di aziende simili, con prodotti simili, proposti per vie usuali, ed i messaggi promozionali stentano ad essere recepiti.

Il canale di comunicazione del condominio, invece, può ancora sorprendere e generare sorprese.

Ebbene, oggi, per questi e per molti altri motivi, varie aziende, anche multinazionali, hanno compreso l'immenso potenziale che i condomini gestiti in modo imprenditoriale possono sviluppare e certo non hanno intenzione di lasciare questo mercato nelle mani di amministratori improvvisati o comunque impreparati per un nuovo ampio scenario dalle illimitate possibilità.

Vista la delicatezza e le potenzialità di questo mercato è incredibile che, in un paese burocratizzato e iper-regolato come l'Italia, chiunque possa gestire le case ed i soldi dei propri clienti senza dover prestare garanzie e senza dover acquisire alcuna specifica preparazione.

evoluzione clienti/mercato

Il rinnovamento degli attori di questo mercato costituisce una grande opportunità per tutti coloro che sono intenzionati a confrontarsi sui temi della qualità e dell'efficienza, disposti a competere per conseguire profitti vincolati e proporzionati ai risultati.

Dovranno invece preoccuparsi i soggetti improvvisati che concentrano e limitano le proprie attenzioni all'atto dell'acquisizione degli incarichi, conducendo poi gestioni approssimative, confidando nella ormai proverbiale rassegnazione del condomino medio che, convinto (e magari confortato in tal senso da esperienze vissute) che un amministratore vale l'altro, continua a tollerare servizi mediocri e costi ingenti.

Il fatto che gli amministratori appartengano a tipologie molto diverse è testimoniato da mol-

teplici segnali. Si pensi ad esempio che mentre fino a pochi anni addietro la media di età degli oltre 6.000 amministratori iscritti all'ANACI (Associazione Nazionale Amministratori Condominiali Immobiliari) era di circa 53 anni ed il 90% di loro operava sotto forma di Ditta individuale, oggi la media di età è scesa intorno ai 44 anni ed oltre il 30% degli operatori opera in forma societaria.

Oggi all'ANACI si è persino iscritta una Società Multinazionale, Segecè Italia, del gruppo Francese BNP Paribas.



concorrenza

Anche per le aziende che forniscono le loro prestazioni al condominio si aprono nuove opportunità poiché, a causa del nascere di nuove realtà e del diffondersi dell'informazione e dell'informatizzazione, saranno maggiormente richieste e preferite quelle più qualificate e preparate. Anche in questo mercato, quindi, si realizzerà una selezione meritocratica che penalizzerà le aziende che in passato erano propense a garantirsi il lavoro solamente compiacendo gli amministratori.

I clienti sono sempre più colti, esigenti e consapevoli, con attese e pretese sempre maggiori, con crescente attenzione anche ai costi, ai tempi di risposta e di intervento ed alla cortesia.

La percentuale di utenti che ricorre al WEB e alle e-mail è in vorticosa crescita e gli amministratori si trovano sotto costante pressione da parte di chi oggi non ha più remore né riguardi nel chiedere, osservare e contestare qualsiasi cosa. L'amministratore, come ogni altro professionista, si trova oggi a dover dibattere e sostenere le proprie tesi contro i pronunciamenti più disparati che il cliente può reperire gratuitamente sul WEB, da addurre poi a sostegno delle proprie ragioni e convinzioni.



crisi economica

A complicare il tutto vi è la diffusa difficoltà economica che determina una crescente morosità nel pagamento delle spese con un conseguente assorbimento di ingenti risorse amministrative per la gestione del recupero del credito e per la gestione dei flussi finanziari. Peraltro questo ha luogo in un momento in cui gli istituti di credito non concedono elasticità e i fornitori sono più pressanti ed intransigenti nella riscossione.

Le aziende fornitrici di acqua, energia elettrica e gas, anch'esse in difficoltà, sono particolarmente rigide nelle riscossioni e, incredibilmente per quelle che dovrebbe essere un paese civile, distaccano le utenze con estrema facilità, generando gravi conseguenze per l'immagine degli amministratori.

In questo contesto è indiscutibilmente avvantaggiato quell'amministratore che, forte di potere commerciale, o ancor meglio legato a gruppi finanziari, può portare a proprio vantaggio la difficoltà economica che, in questo caso, vede interessato un soggetto che, sebbene complicato e lento nei processi decisionali, è solido patrimonialmente e non può fallire: Il Condominio.



gestire meno e meglio

L'amministratore tradizionale, colui che si limita a servire passivamente i condomini senza preoccuparsi di dare servizi, dovrà fare i conti con il cambiamento. La massima attenzione di molti sino ad oggi era volta a trovare nuovi clienti senza mai pensare a sviluppare nuovi servizi per clienti già acquisiti e senza mirare ad ottenere la preziosa fidelizzazione.

Il nuovo mercato penalizzerà la staticità e vedrà soccombere chi si rifiuterà di stare al passo con le aspettative dei clienti, premiando chi sa fidelizzare operando con lucidità (tutt'altro che diffusa nel settore) per adottare politiche di gestione volte a gestire meno per gestire meglio.

Infatti, visti gli esigui compensi percepiti, gli amministratori più capaci preferiscono acquisire in gestione un gran numero di immobili piuttosto che **fornire servizi più ampi ad una clientela più ristretta e selezionata.**

info@sinteg.org

sinteg

SERVIZI IMMOBILIARI INTEGRATI



acronimo di “Servizi INTEGrati” è il primo gruppo di professionisti specializzati nella gestione degli immobili e dei servizi a questi collegati, operanti in network su tutto il territorio nazionale.

“Sii tu il cambiamento che vuoi vedere nel mondo”

Gandhi

MERCATO

la vision sinteg

La vision Sinteg vede il condominio non solo come un ente di gestione delle parti comuni e dei relativi impianti ma piuttosto come un insieme di clienti e dei loro interessi e bisogni, collegati alla proprietà ed alla fruizione degli immobili.

Mentre il ruolo dell'amministratore è consuetamente interpretato come quello di chi è semplicemente preposto alla conservazione delle parti comuni e all'espletamento degli adempimenti strettamente necessari o richiesti dalle assemblee, **Sinteg propone la figura del building manager**, ovvero di colui che gestisce ogni processo nel ciclo di fornitura dei servizi gestendo collaboratori ed aziende collegate, senza però intervenire necessariamente in prima persona.

La figura ormai obsoleta dell'amministratore tuttologo, che si presume debba essere onnipresente ed onnisciente, contrasta infatti con il bisogno di qualità, celerità ed accessibilità dei servizi manifestata dalla nuova generazione di utilizzatori degli immobili. La crescente contrazione del potere d'acquisto della famiglia media porta l'economicità dei servizi sempre più all'attenzione degli utenti.



gruppo d'acquisto

Il potere contrattuale di un gruppo d'acquisto permette, a chi ne fa parte, di **proporre ai propri clienti servizi assai più convenienti nel prezzo con condizioni anche molto favorevoli**.

Il gruppo Sinteg ha, infatti, ottenuto da alcune compagnie di assicurazione vantaggiose agevolazioni tariffarie e persino modalità operative inaudite, quali ad esempio la definizione dei sinistri senza l'intervento del perito a fronte dell'utilizzo di determinati protocolli operativi nella gestione dei danni da parte dell'amministratore affiliato.



manager

Un amministratore Manager capace ed efficiente può diventare agevolmente un punto di riferimento per l'intermediazione nella fornitura di ogni bene e servizio collegato agli immobili ed alla loro fruizione.

In passato gli amministratori non adeguatamente preparati e organizzati hanno sofferto il bisogno di relazione e di attenzione che i condomini hanno da sempre manifestato. L'amministratore si è quindi limitato all'accoglimento delle istanze che lo vedevano di volta in volta responsabile o interessato precludendosi quindi l'opportunità di fornire ulteriori servizi, quindi ulteriori fonti di remunerazione, privando il cliente di assistenza qualificata e di servizi ormai comuni, quali call center 24 ore, siti web interattivi, ecc.

Per l'amministratore manager quello che era un problema in passato costituisce adesso un'opportunità assai concreta.

Un amministratore evoluto consente persino l'apertura di nuovi mercati per prodotti che con i consueti canali di distribuzione non potrebbero essere venduti a costi accessibili o non potrebbero essere gestiti convenientemente.

Si pensi ad esempio alla polizza per il rischio d'incendio e furto del contenuto dell'abitazione, che presenta costi di pochi euro all'anno per abitazione. Poiché di importo esiguo, è un contratto poco redditizio ed i costi di gestione di ogni singolo rapporto finiscono per rendere il prodotto sconveniente per la compagnia assicurativa.



Diventa più interessante, però, per la compagnia stessa, se viene stipulata una polizza cumulativa per tutti gli appartamenti del condominio. In questo modo, anche ogni singolo condomino ha il suo tornaconto perché sollevato dalla preoccupazione delle scadenze rateali in quanto il costo della polizza è compreso nella rata condominiale. Potremmo avere un ulteriore motivo di interesse se l'eventuale sinistro fosse gestito dall'amministratore stesso.

Come questo, molti altri servizi possono essere presi in considerazione per la soddisfazione dei condomini clienti, dei fornitori dei beni e servizi e degli amministratori.

La soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti è da sempre oggetto dell'attenzione di Sinteg nella progettazione di ogni servizio.

Allo stesso modo e con la stessa logica sono stati sviluppati progetti di: installazione di access point per collegamenti wi-fi degli immobili di un intero edificio, pannelli touch screen e totem informativi negli ingressi degli edifici, l'installazione di quadri "intelligenti" autodiagnostici a controllo di pompe idrauliche ed automazioni ed altre innovazioni di processi gestionali degli immobili.



Si deve poi considerare l'importanza del ruolo che il **Building Manager** può svolgere in un paese come l'Italia, con un consistente e crescente numero di anziani. In considerazione di questo **Sinteg ha sviluppato convenzioni per vari servizi rivolti ad anziani e disabili ed in particolare il progetto "badante condiviso/a"**, ovvero l'impiego di operatori assunti e gestiti dal condominio per l'assistenza di più soggetti nello stesso edificio senza che nessuno di questi debba farsi carico dell'assunzione e della gestione del rapporto.

L'amministratore Sinteg è in grado di selezionare e veicolare servizi di qualsiasi tipo per i propri clienti e, forte di un rilevante potere d'acquisto, riesce ad ottenere le migliori condizioni economiche e di servizio. Tanto più se questa forza viene amplificata da un gruppo a livello nazionale. **Sarà, infatti, il risparmio sui costi di gestione invece che sul compenso dell'amministratore a fare la differenza nelle scelte dei clienti.** E gli amministratori individualisti dovranno ricorrere a qualcosa più del proprio orgoglio per essere competitivi sul mercato. Infatti mentre **oggi la scelta di un amministratore si basa sul costo del professionista in futuro si baserà su quanto un professionista può far risparmiare sui costi di gestione dei servizi**.

Con **Sinteg**
è finita l'era dei condomini...
e inizia quella dei clienti

sinteg
SERVIZI IMMOBILIARI INTEGRATI

dati del gruppo

17
regioni operative

150
studi affiliati in 4 anni

oltre **4.000**
complessi immobiliari gestiti

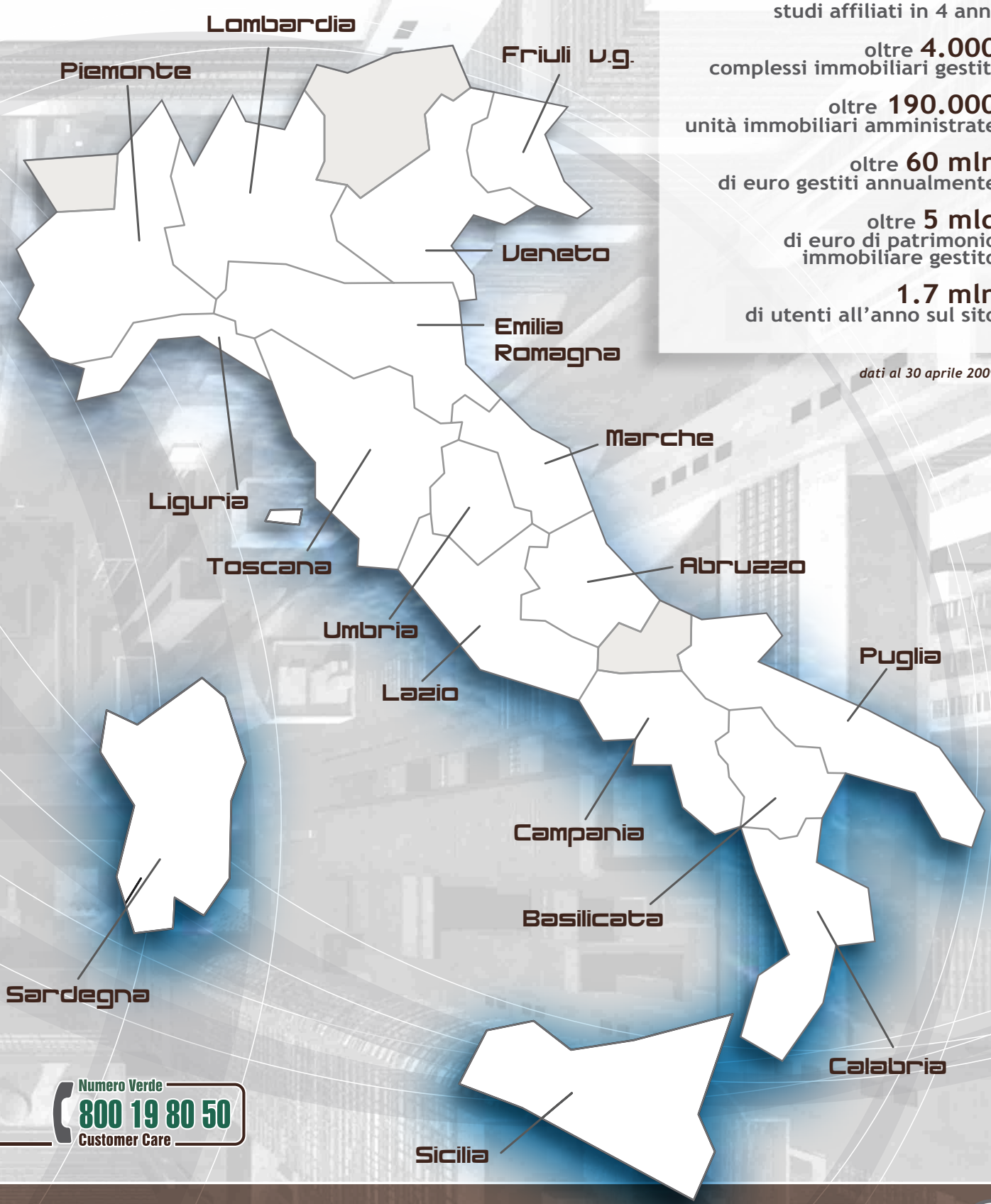
oltre **190.000**
unità immobiliari amministrate

oltre **60 mln**
di euro gestiti annualmente

oltre **5 mld**
di euro di patrimonio immobiliare gestito

1.7 mln
di utenti all'anno sul sito

dati al 30 aprile 2009



Numero Verde
800 19 80 50
Customer Care

www.sinteg.org - info@sinteg.org

sinteg
SERVIZI IMMOBILIARI INTEGRATI

Sede Principale e Direzione
Via del Castagno, 98 - 59100 Prato

Amministrazione:
0574 34 644

Assistenza servizi web:
0574 37 851

Assistenza corsi ed eventi:
0574 24 874

Numero Verde
800 19 80 50
Customer Care

