

Serie Ordinaria n. 10 - Giovedì 06 marzo 2025

D.g.r. 3 marzo 2025 - n. XII/4006
Regolamentazione dello standard professionale e formativo dell'agente di affari in mediazione in attuazione delle Linee guida approvate in Conferenza delle Regioni

LA GIUNTA REGIONALE

Vista la legge 3 febbraio 1989, n. 39 «Modifiche ed integrazioni alla legge 21 marzo 1958, n. 253, concernente la disciplina della professione di mediatore» che stabilisce i requisiti per ottenere l'iscrizione al ruolo degli agenti di affari in mediazione istituito presso ciascuna Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura;

Visto in particolare l'art. 2 comma 3 lettera e) della richiamata legge che indica la frequenza di un corso di formazione preparatorio e il superamento di un esame da svolgersi presso le Camere di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura;

Considerato che la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome ha approvato, in data 22 febbraio 2024 le «Linee guida per i corsi di formazione preparatori alla professione di agente di affari in mediazione» al fine di uniformare le attività formative su tutti i territori regionali;

Atteso che le Linee guida stabiliscono che i corsi di formazione preparatori per la qualifica di agente di affari in mediazione:

- sono erogati dalle Regioni e dalle Province autonome di Trento e Bolzano direttamente o attraverso soggetti accreditati secondo il vigente sistema di formazione professionale, in conformità al modello definito ai sensi dell'Accordo Stato-Regioni e Province autonome del 20 marzo 2008 (Rep. atti n. 84/CSR), e/o attraverso soggetti specificamente autorizzati in base alle disposizioni adottate da ciascuna Regione e Provincia autonoma;
- sono articolati in 150 ore complessive con obbligo di frequenza fissato nella misura dell'80% del monte ore totale, con rilascio, al termine del corso, di un attestato di verifica con profitto;
- possono essere erogati in modalità FAD un massimo di 75 ore corrispondenti al 50% del monte ore teorico;

Viste:

- la legge regionale 6 agosto 2007 n. 19 «Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia»;
- la legge regionale 28 settembre 2006 n. 22 «Il mercato del lavoro in Lombardia», ed in particolare l'art.8 che istituisce la Commissione Regionale per le Politiche del Lavoro e della Formazione (Di seguito CRPLF), quale sede concertativa con funzioni di proposta, progettazione, valutazione e verifica rispetto alle linee programmatiche e alle politiche attive del lavoro, dell'istruzione e della formazione;
- la legge regionale 5 ottobre 2015, n. 30 «Qualità, innovazione ed internazionalizzazione nei sistemi di istruzione, formazione e lavoro in Lombardia. Modifiche alle ll.r. 19/2007 sul sistema di istruzione e formazione e 22/2006 sul mercato del lavoro»;

Richiamate:

- la delibera di Giunta n. 6696 del 18 luglio 2022, «procedure e requisiti per l'accredimento degli operatori pubblici e privati per erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale nonché dei servizi per il lavoro - revoca delle d.g.r.: 26 ottobre 2011 - n. IX/2412, n. XI/2861 del 18 febbraio 2020 e n. XI/5030 del 12 luglio 2021»;
- la delibera di Giunta n. 6380 del 16 maggio 2022 «Indicazioni per la realizzazione dei percorsi dell'offerta formativa regionale e dei servizi al lavoro a valere dal 1° settembre 2022»;
- la delibera di Giunta n. 342 del 22 maggio 2023 «Linee guida per l'accesso ai percorsi di formazione abilitanti e regionali regolamentati di allievi con titoli di studio acquisiti all'estero»;

Vista la d.g.r. XI/5741 del 21 dicembre 2021 «Accordo per lo sviluppo economico e la competitività del sistema lombardo tra Regione Lombardia e Sistema Camerale Lombardo - Approvazione del Programma d'azione 2022»;

Vista la d.g.r. IX/887 del 1° dicembre 2010, concernente «Approvazione degli standard professionali e formativi delle figure abilitanti nel settore commercio e definizione delle modalità di organizzazione connesse all'avvio e allo svolgimento dei percorsi da parte delle Camere di Commercio»;

Considerato che la citata delibera 887/2010, in particolare:

- approva con allegato B3) gli standard professionali e formativi del percorso abilitante di agenti d'affari in mediazione articolando la formazione in 220 ore;
- stabilisce gli adempimenti in carico alle Camere di Commer-

cio in particolare relativamente alla gestione dei percorsi, alla nomina delle commissioni d'esame e al rilascio degli attestati;

- stabilisce che i percorsi formativi siano erogati esclusivamente dagli operatori accreditati al sistema di istruzione e formazione professionale di Regione Lombardia;

Evidenziata la necessità di razionalizzare e semplificare la disciplina regionale articolando i nuovi percorsi per l'agente di affari in mediazione con un monte ore di 150 ore allineandoci in tal modo allo standard definito a livello nazionale e a quello delle altre Regioni;

Ritenuto, pertanto, necessario elaborare un documento tecnico che recepisca in Lombardia le Linee guida nazionali sullo standard formativo e professionale dell'agente di affari in mediazione;

Atteso che il documento elaborato dalla Direzione Generale Istruzione formazione e lavoro è stato discusso negli ultimi mesi e condiviso nell'incontro del 13 febbraio 2025 con Unioncamere Lombardia, le associazioni di categoria maggiormente rappresentative e le Camere di Commercio Lombarde, nello spirito di leale collaborazione e nel rispetto del principio di sussidiarietà tra Camere di Commercio e Regione Lombardia, al fine di garantire la realizzazione di attività formative più confacenti per l'intero sistema;

Valutato conseguentemente necessario approvare i documenti tecnici standard formativo agente di affari in mediazione (Allegato A) e Standard professionale agente di affari in mediazione (Allegato B), parti integranti e sostanziali del presente atto;

Vista la legge regionale del 7 luglio 2008, n. 20 «Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale» e i Provvedimenti organizzativi della XII Legislatura;

All'unanimità dei voti, espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. di approvare relativamente al percorso formativo di agente di affari in mediazione, i documenti tecnici: standard formativo (allegato A) e standard professionale (Allegato B), parti integranti e sostanziali del presente atto in attuazione delle Linee guida approvate in Conferenza delle Regioni e delle Province autonome;
2. di stabilire che i percorsi formativi di cui al punto 1) siano erogati dagli operatori accreditati per i servizi di istruzione e formazione di Regione Lombardia a partire dalla data di pubblicazione sul BURL del presente provvedimento;
3. di stabilire, altresì, che a tutela e garanzia degli interessi degli allievi, i percorsi formativi già attivati e che verranno attivati entro la data di pubblicazione sul BURL del presente provvedimento vengono portati a regolare conclusione secondo la normativa in vigore al momento dell'avvio corso;
4. di stabilire che, a decorrere dalla data di pubblicazione sul BURL della presente deliberazione cessa l'efficacia dell'allegato B3 della d.g.r. n. 887/2010 e relativi atti attuativi;
5. di implementare il sistema informativo regionale SIUF per garantire agli enti accreditati alla formazione, alle Camere di Commercio e alla Regione Lombardia, una offerta formativa dedicata ai corsi di agenti di affari in mediazione dove caricare le attività formative e tracciare le anagrafiche degli allievi frequentanti e gli attestati di frequenza e profitto rilasciati;
6. di pubblicare il presente atto sul Bollettino Ufficiale della Regione e sul sito ufficiale di Regione Lombardia;
7. di attestare che il presente atto non è soggetto agli obblighi di pubblicazione di cui agli artt. 26 e 27 del d.lgs. 33/2013.

Il segretario: Riccardo Perini

_____ • _____

ALLEGATO A)**STANDARD FORMATIVO
AGENTE DI AFFARI IN MEDIAZIONE**

NORMATIVA DI RIFERIMENTO: Legge 3 febbraio 1989 n. 39; DECRETO 21 dicembre 1990 n. 452; DECRETO 21 febbraio 1990 n. 300; DECRETO 7 ottobre 1993 n. 589

CODICE CP 2011: 3.3.4.2.0 - Agenti di commercio; 3.3.4.5.0 - Agenti e periti immobiliari

CODICE ATECO 2007: 46.1 – Intermediari del commercio; 68.31- Attività di mediazione immobiliare

SETTORE ECONOMICO-PROFESSIONALE: 12 - Servizi di distribuzione commerciale

PROCESSO DI LAVORO: Intermediazione commerciale e immobiliare

DESCRIZIONE PROFILO

L'agente di affari in mediazione è colui che mette in relazione due o più parti per la conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza (art. 1754 Codice Civile).

L'attività di mediazione si distingue nei rami di:

- agente immobiliare: che svolge attività per la conclusione di affari relativi ad immobili ed aziende;
- agente merceologico: che svolge attività per la conclusione di affari concernenti merci, derrate e bestiame;
- agente con mandato a titolo oneroso: che svolge attività per la conclusione di affari relativi ad immobili od aziende;
- agente in servizi vari: che svolge attività per la conclusione di affari relativi al settore dei servizi, nonché tutti gli altri agenti che non trovano collocazione in una delle sezioni precedenti.

SOGGETTI CHE EROGANO I CORSI

I percorsi di preparazione all'esame abilitante presso le Camere di Commercio di agente di affari in mediazione possono essere erogati esclusivamente da enti accreditati all'Albo regionale dei servizi di Istruzione e Formazione Professionale, ai sensi degli artt. 25 e 26 della l.r. 19/2007 e relativi atti attuativi.

I corsi devono essere realizzati presso la sede dell'ente accreditato secondo le indicazioni della DGR n. 6696 del 18 luglio 2022 e successivi atti attuativi.

I corsi devono essere realizzati ai sensi del DDUO n. 12453 del 20 dicembre 2012 e devono essere caricati ed avviati in SIUF secondo le procedure del DDUO n. 12943 del 04 settembre 2023.

REQUISITI DI AMMISSIONE AL PERCORSO FORMATIVO

Diploma di scuola secondaria di secondo grado

Diploma professionale di Istruzione e formazione professionale corrispondente al 4° livello EQF

Titoli quinquennali del vecchio ordinamento degli istituti professionali

Compimento del 18esimo anno di età

Per gli allievi che hanno conseguito titoli di studio all'estero occorre presentare in sede di iscrizione la dichiarazione di valore rilasciata dall'Ambasciata o Consolato italiano nel Paese di origine o l'attestazione del CIMEA dal quale risulta evidente il livello di scolarizzazione ai sensi della DGR XII/342 del 22/05/2023.

Per gli allievi stranieri è inoltre necessario verificare la conoscenza, orale e scritta, della lingua italiana, almeno a livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento (QCER).

Il possesso del requisito può essere dimostrato, alternativamente:

- Da un'attestazione rilasciata dall'ente di formazione che organizza il corso, previo superamento documentato di apposite prove;
- Dalla certificazione linguistica rilasciata dagli enti certificatori riconosciuti dal Ministero dell'Istruzione.

ARTICOLAZIONE E DURATA DEI CORSI. La durata dei corsi è minima di 150 ore, possono essere erogate in FAD sincrona il 50% delle ore complessive pari al massimo a 75 ore.

La FAD deve essere erogata seguendo le indicazioni contenute nella DGR N. 6380/2022.

E' lasciata all'autonomia didattica e alla responsabilità dell'ente accreditato valutare quali materie e quante ore erogare in FAD fermo restando il massimale di 75 ore, e quali materie realizzare in presenza fermo restando che l'obiettivo della formazione è quello di far acquisire agli allievi tutte le competenze abilità e conoscenze dello standard professione e, conseguentemente, garantire una preparazione adeguata che permetta ai discenti di superare l'esame abilitante.

Le assenze non possono superare il 20% del monte ore del corso (ovvero 30 ore).

E' opportuno che l'ente accreditato oltre alle 150 ore obbligatorie attivi dei moduli sperimentali, individuali o di gruppo, di 50 ore complessive di apprendimento pratico ed esperienziale con operatori del settore, per far acquisire agli allievi le necessarie competenze pratiche necessarie per sostenere l'esame abilitante e, successivamente, esercitare la professione.

Tali ore non devono essere caricate sulla piattaforma informatica SIUF relativamente alla validazione delle presenze ma, se realizzate, devono comunque essere riportate in un registro didattico e formativo cartaceo da tenere agli atti dell'ente accreditato.

ATTESTAZIONE RILASCIATA. Al termine del corso verrà eseguita una prova di verifica degli apprendimenti con una commissione interna all'ente accreditato alla presenza del "Responsabile di certificazione delle competenze" dell'ente che deve possedere i requisiti stabiliti dal sistema di accreditamento regionale.

Agli allievi idonei verrà rilasciato, attraverso il sistema informativo regionale, un attestato di frequenza con profitto necessario per l'iscrizione all'esame abilitante in Camera di Commercio.

Per gli allievi non idonei, la Commissione interna dovrà esprimere e documentare in modo adeguato le motivazioni che hanno indotto alla valutazione di non idoneità, con la sottoscrizione dei documenti prodotti da parte di tutti i componenti della Commissione.

La suddetta documentazione deve essere tenuta agli atti dall'ente accreditato e trasmessa agli uffici della Camera di Commercio competente.

Gli allievi dichiarati non idonei, dovranno frequentare un percorso personalizzato per colmare le carenze evidenziate in sede di esame. Pertanto, è possibile riconoscere crediti formativi e tradurli in una riduzione delle ore standard del percorso.

In particolare, si ricorda che è possibile utilizzare crediti formativi con il riconoscimento massimo del 50% delle ore totali del percorso standard e che l'articolazione oraria dei piani di studio personalizzati dovrà tener conto della necessità di fornire una compiuta integrazione del percorso formativo in tutte le aree previste dal percorso didattico e sulla base delle competenze possedute dal singolo allievo e delle lacune manifestate in sede di esame.

Si ricorda che la valutazione dei titoli di studio e il corrispondente riconoscimento dei crediti formativi spettano esclusivamente agli enti di formazione accreditati e non ai competenti uffici della Regione Lombardia e della Camera di Commercio; i quali si riservano comunque di effettuare opportuni controlli presso le sedi degli enti di formazione. A tal fine tutta la documentazione comprovante il processo di riconoscimento del credito deve essere tenuta agli atti dell'ente di formazione.

L'allievo potrà frequentare il nuovo percorso sia presso l'ente accreditato in cui ha frequentato il primo percorso sia presso un altro ente accreditato. In quest'ultimo caso, l'ente presso cui ha frequentato dovrà mettere a disposizione del nuovo ente la documentazione comprovante il percorso svolto, le ore di frequenza e la valutazione dei risultati di apprendimento.

ALLEGATO B)

STANDARD PROFESSIONALE
AGENTE DI AFFARI IN MEDIAZIONE

Il percorso formativo si articola in diversi moduli teorici: il modulo A, comune a tutte le Sezioni, e i moduli alternativi B e C, in funzione della specifica sezione di mediazione prescelta, come da seguente tabella.

MODULO A – COMUNE A TUTTE LE TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ

Competenza 1: Gestire le informazioni sui beni in vendita

Conoscenze

- Nozioni di legislazione sulla disciplina della professione di mediatore
- Elementi di diritto civile con particolare riferimento alle obbligazioni, ai contratti, alla mediazione ed al mandato
- Elementi di diritto privato: diritti civili e diritti reali
- Elementi di diritto commerciale
- Nozioni di diritto tributario
- Gamma di prodotti/servizi in vendita
- Tecniche di definizione prezzi - pricing
- Tecniche di lettura dell'andamento domanda beni e servizi

Abilità

- Applicare codici comportamentali, deontologici e di autodisciplina
- Applicare tecniche di ricerca di beni/servizi da vendere
- Applicare tecniche di analisi di dati di mercato
- Applicare tecniche di benchmarking
- Applicare criteri di valutazione e definizione prezzi
- Applicare criteri di scelta di beni/servizi

Competenza 2: Realizzare le relazioni negoziali con i potenziali venditori/compratori

Conoscenze

- Principi di customer care
- Tecniche di negoziazione
- Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale)
- Concetti e tecniche di ascolto attivo
- Elementi di marketing
- Contratto di incarico e/o mandato di vendita/acquisto/locazione
- Tecniche di pianificazione delle attività
- Canali di comunicazione e promozione
- Tecniche promozionali
- Normativa privacy e antiriciclaggio

Abilità

- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di negoziazione
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di segmentazione della clientela
- Applicare tecniche di valutazione dei bisogni del cliente
- Applicare modalità di pianificazione contatti commerciali
- Applicare tecniche di valutazione delle attività di comunicazione e promozione
- Utilizzare la modulistica contrattuale
- Applicare tecniche di redazione di contratti preliminari
- Applicare tecniche di valutazione di offerte