

IPSOA

# Immobili & proprietà

Mensile sull'amministrazione  
e la gestione degli immobili

ANNO XXVII - Direzione e redazione - Via dei Missaglia, n. 97 - 20142 Milano (MI)

8-9/2019

► [edicolaprofessionale.com/immo](http://edicolaprofessionale.com/immo)

**Regolamento condominiale  
c.d. contrattuale e norme inderogabili**

**Pignoramento immobiliare:  
il nuovo art. 560 c.p.c.**

**Corte UE: giudice competente  
per spese condominiali**



**DIREZIONE SCIENTIFICA**  
Mariagrazia Monegat  
Federico Magliulo



## SCADENZARIO

MEMORANDUM a cura di <i>Paola Aglietta</i>	<b>477</b>
-----------------------------------------------	------------

## OPINIONI

<b>Liti e controversie</b>	CONDOMINI E AMMINISTRATORI: TRA STEREOTIPI E REALTÀ di <i>Francesca Carolina Ferbo</i>	<b>480</b>
<b>Parti comuni</b>	LE MOTOCICLETTE IN CONDOMINIO di <i>Giuseppe Bordolli</i>	<b>483</b>
<b>Parti comuni</b>	LA "CONCESSIONE AD AEDIFICANDUM" SUL SUOLO COMUNE: GLI IMPIANTI DI RADIOTELEFONIA ALLE SEZIONI UNITE di <i>Davide Laurino</i>	<b>488</b>
<b>Regolamento</b>	LE NORME INDEROGABILI ED IL REGOLAMENTO DI CONDOMINIO C.D. "CONTRATTUALE" di <i>Antonio Scarpa</i>	<b>499</b>
<b>Pignoramento</b>	LA LIBERAZIONE DELL'IMMOBILE PIGNORATO: IL NUOVO ART. 560 C.P.C. COME MODIFICATO DALLA L. N. 12/2019 di <i>Mariacarla Giorgetti e Riccardo Fedele</i>	<b>506</b>
<b>Tributi locali</b>	L'UNIONE DI FATTO TRA UNITÀ IMMOBILIARI, FRA ICI ED IMU di <i>Massimo Bellin</i>	<b>513</b>
<b>Indennità di avviamento</b>	RINUNCIA PREVENTIVA DEL CONDUTTORE ALL'INDENNITÀ DI AVVIAMENTO COMMERCIALE E AUTOMATICA ETEROINTEGRAZIONE DEL CONTRATTO IN PRESENZA DI CLAUSOLE NULLE di <i>Alberto Celeste</i>	<b>517</b>
<b>Giurisdizione</b>	LA CORTE UE SUL REGOLAMENTO N. 1215/2012: GIUDICE COMPETENTE PER LE CONTROVERSIE IN MATERIA DI SPESE CONDOMINIALI di <i>Debora Ravenna</i>	<b>521</b>

## GIURISPRUDENZA

<b>La sentenza del mese</b>	Cassazione Civile, Sez. II, 11 luglio 2019, n. 18680 LA VENDITA CON PATTO DI RETROVENDITA QUANDO NASCONDE UNA GARANZIA REALE IN FUNZIONE DI UN MUTUO E L'IRREVOCABILITÀ DEL TRASFERIMENTO A FRONTE DELL'INADEMPIMENTO DEL MUTUATARIO VENDITORE È NULLA di <i>Mariagrazia Monegat</i>	<b>525</b>
	IN PRIMO PIANO a cura di <i>Roberto Triola</i>	<b>529</b>
	RASSEGNA DI MERITO a cura di <i>Andrea Siface, Luana Tagliolini e Massimiliano Tognola Cecchin</i>	<b>532</b>

## PRATICA

PROBLEMI TECNICI - Persiane alle finestre a cura di <i>Vincenza Albertini</i>	<b>535</b>
QUESITI CASA & QUESTIONI a cura di <i>Augusto Ciria</i>	<b>537</b>

Liti e controversie

# Condomini e Amministratori: tra stereotipi e realtà

di Francesca Carolina Ferbo - Psicologa Responsabile Progetto "+Vicini"

Nell'articolo precedente (in questa *Rivista*, 2019, 158) si è iniziato a dare uno sguardo ai primi risultati della ricerca svolta dal progetto "+Vicini" in ambito di psicologia e condominio. Si è cercato infatti di far entrare la psicologia in una dinamica da sempre considerata meramente tecnica. Con il progetto "+Vicini", invece, si vuole far luce su tutti quegli aspetti relazionali e psicologici che giocano un ruolo fondamentale nelle dinamiche dei gruppi, e in particolare in quelle del condominio. Tramite un'intervista semi strutturata condomini e amministratori di condominio sono stati chiamati in causa per esprimere la propria opinione su tali dinamiche, per scoprire se e quanto l'aspetto psicologico e relazionale fosse determinante. Nell'articolo precedente ci si è concentrati sulle risposte fornite dai condomini e in particolare sul rapporto tra i condomini e relativi motivi di conflitti. In quest'articolo, manterremo sempre l'attenzione sulle risposte fornite dai condomini, ma mettendo in gioco maggiormente la figura dell'amministratore di condominio.

## Soddisfazione per l'operato dell'amministratore di condominio

È stato domandando ai condomini di rivelare il grado di soddisfazione che provano nei confronti del proprio amministratore di condominio con questa domanda: Sei contento/a dell'operato di chi amministra?

- il 54,59% dei condomini che abitano in un contesto in cui è presente l'amministratore di condominio ha risposto "Sì"
- il 45,41% ha risposto "No"

In controtendenza con quanto ci si aspetterebbe, dato che è di uso comune pensare che i condomini siano insoddisfatti dei propri amministratori, i risultati di questa ricerca hanno invece dimostrato una, seppur leggera, maggioranza di persone che si ritengono soddisfatte del lavoro svolto dal proprio amministratore, lasciando ad una minoranza (comunque consistente) il compito di portare avanti il luogo comune sull'insoddisfazione nei confronti dell'amministratore di condominio.

## Perché soddisfatti?

A questo punto è stato chiesto ai condomini i motivi per cui fossero soddisfatti o insoddisfatti dell'operato dell'amministratore.

Alla domanda: Per quali motivi sei contento dell'operato di chi amministra? La percentuale più alta degli intervistati, il 30% ha addotto come

motivazione della propria soddisfazione la professionalità dell'amministratore, vista sotto il profilo di:

- Competenza e Precisione

Oltre ad un'alta percentuale che rivede nell'onestà uno dei punti cardine di un buon amministratore.

A seguire, la percentuale più alta si è riscontrata nella relazione, come già era emerso nell'articolo precedente. Infatti per i condomini la presenza, non solo fisica ma soprattutto psichica dell'amministratore e quindi la sua abilità empatica e di interesse emotivo risultano essere caratteristiche fonti di forte apprezzamento. Allo stesso modo la capacità dell'amministratore di ascoltare attivamente e di mediare situazioni problematiche o di conflitto risulta un punto a favore della soddisfazione del condomino.

In particolare:

- 15% parla di presenza intesa come aspetto relazionale e empatico
- 10% parla di capacità di ascolto e mediazione

È quindi interessante notare come, se si sommassero le due percentuali appena dichiarate, ne risulterebbe che quasi un terzo dei condomini intervistati parla di caratteristiche psicologiche, sociali e relazionali come elementi che favoriscono la soddisfazione nei confronti dell'amministratore. È importante, inoltre, ricordare che le risposte fornite dai condomini sono state libere da qualunque condizionamento (risposte aperte), per cui la presenza di aspetti psicologici (empatia, ascolto, presenza relazionale, mediazione,

comunicazione, ecc.) è sorta spontaneamente tra le risposte fornite.

Le percentuali minori sono state dichiarate in materia di burocrazia e in particolare il 6% ha dichiarato di essere contento relativamente a:

- compenso basso dell'amministratore
- autorevolezza
- chiarezza dei documenti redatti

### Perché insoddisfatti?

È stato quindi domandato, per indagare anche l'insoddisfazione dei condomini, quali fossero gli aspetti per cui questi fossero scontenti dell'amministratore. Alla domanda: Per quali motivi sei scontento del tuo amministratore? Si sono registrate risposte speculari alle precedenti, dichiarando che l'insoddisfazione deriva essenzialmente dall'assenza di quelle caratteristiche che rendono un amministratore soddisfacente. In queste risposte, però, la percentuale relativa alla relazione aumenta, portando la percentuale più alta di risposte verso l'assenza (relazionale ed empatica) dell'amministratore, unita all'assenza di ascolto e mediazione raggiungendo il 45%, quasi la metà delle risposte fornite. All'aspetto relazionale segue poi quello professionale con il 36% di risposte relative all'assenza di competenze e formazione degli amministratori e all'assenza di trasparenza e conseguente disonestà. La percentuale più bassa spetta anche in questo caso ai costi dell'amministratore, in questo caso elevati, all'autoritarismo o all'assenza di autorevolezza.

### Conflitti tra condomini e amministratori

Dopo aver sciorinato il pensiero del condomino relativamente alla figura e all'operato dell'amministratore, è stato utile indagare la presenza effettiva di conflitti con questi ultimi. È stato pertanto chiesto ai condomini se avessero mai avuto conflitti con gli amministratori.

- il 74% ha risposto di non avere mai avuto conflitti con l'amministratore di condominio
- il 22% ha risposto di averne avuti
- il 4% non ha offerto alcuna risposta

Ancora una volta, in controtendenza con quanto è di opinione comune, più della metà degli intervistati dichiara di non aver mai avuto conflitti con il proprio amministratore di condominio, avvalorando l'ipotesi che la situazione non sia critica come si potrebbe pensare e quindi non così irrecuperabile.

### Motivi di conflitti con gli amministratori

Anche in questo caso è risultato interessante indagare le motivazioni dei conflitti per quelle persone che hanno dato una risposta affermativa alle liti con gli amministratori.

È stato dichiarato, in questo caso, che le liti siano state causate da cause esterne, di ordine pratico di gestione del condominio e delle sue spese e l'inadempienza di oneri e obblighi di legge. Una piccola percentuale ha affermato di avere contenziosi in atto con l'amministratore e il 7% ha dichiarato che le liti sono state prodotte dalla percezione di disonestà dell'amministratore.

Nonostante le risposte siano state tutte di carattere pratico, è superfluo sottolineare che, in particolare per quanto riguarda la percezione di disonestà, alla base della maggior parte delle liti c'è un aspetto relazionale disfunzionale che, se capovolto in aspetto funzionale di relazione, può prevenire pregiudizi, percezioni fallaci e conflitti che sfociano in contenziosi dispendiosi e spiacevoli.

### Soluzioni dei conflitti tra condomini e amministratori

È quindi stato chiesto ai condomini quali considerassero delle possibili soluzioni a tali conflitti.

Una buona parte delle risposte, essendo comunque fornite da condomini, sottolinea l'importanza dell'aspetto concreto del lavoro dell'amministratore, attribuendo al suo modo di agire un peso importante nella soluzione dei conflitti.

- maggior trasparenza
- maggior competenza
- proposte innovative

Nonostante questo, il 9% delle risposte indica la responsabilità dei condomini suggerendo un incremento di solerzia e buonsenso.

Ma ancora una volta il miglioramento delle relazioni è stata una delle principali soluzioni adottate ai conflitti, e in particolare:

- Miglior dialogo tra tutti
- Maggior ascolto e comunicazione
- Maggior presenza

Sommando le tre categorie si arriva a più di un terzo delle risposte prodotte in questo ambito.

Questo coincide con il pensiero globale di questo studio secondo cui anche il semplice miglioramento delle condizioni psicologiche e sociali all'interno del condominio possa apportare un miglioramento alle situazioni conflittuali e un abbassamento del livello di tensione all'interno del gruppo condominio.

Tra le risposte, il 10% considera utile l'ipotesi di un intervento da parte di una figura esterna (che la maggior parte di esse vede in uno psicologo) e il 5% suggerisce la possibilità di una formazione psicologica dell'amministratore, relativa soprattutto alla comunicazione, come soluzione e prevenzione dei conflitti. Quest'ultima risposta fornita dai condomini legge le intenzioni della presente intervista, anticipando la successiva domanda circa l'utilità di una formazione psicologica dell'amministratore di condominio. A questa domanda il 79% risponde "sì, servirebbe" a fronte di un 15% che indica che non servirebbe.

Le risposte fornite a questa domanda avvalorano la presente ricerca e spingono al prosieguo di essa, forti del consenso del pubblico e della reale utilità di inserire la psicologia in un ambito vergine, ma sicuramente fruttuoso.

In questo articolo abbiamo visto come gli aspetti relazionali, psicologici e sociali, siano fondamentali e percepiti tali anche dai condomini intervistati.

Nel prossimo articolo porremo l'attenzione sul il punto di vista degli amministratori di condominio e sulle loro risposte alla nostra intervista, dando voce così a chi si trova in minoranza, spesso vittima di pregiudizi e, talvolta, capro espiatorio per problemi del condominio.