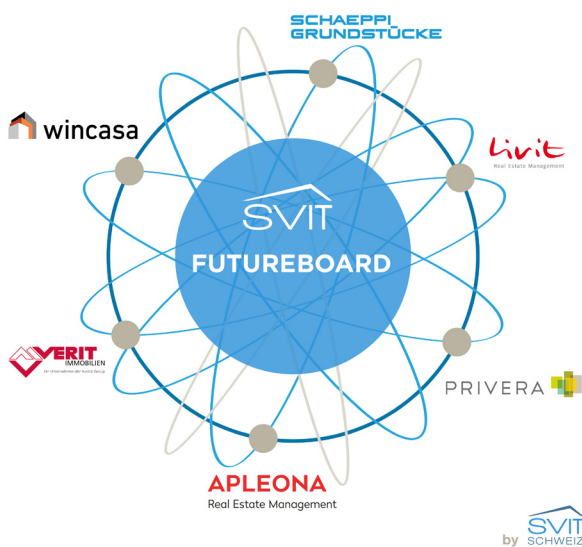




# **Contratto di locazione digitale**

## **Guida per i fornitori di servizi immobiliari**

Raccomandazione degli operatori del settore 04.22, versione 1.0



Editore e autore:

SVIT Svizzera  
 Greencity, Maneggstrasse 17  
 8041 Zurigo  
 Telefono 044 434 78 88  
 futureboard@svit.ch, www.svit.ch

Queste direttive sono state elaborate dalla SVIT Futureboard. Lo SVIT Futureboard è un'iniziativa di SVIT Svizzera.

## Avviso legale

Questa raccomandazione degli operatori del settore si basa sullo stato legale al momento della pubblicazione e deve essere intesa come una guida. Questa guida non costituisce un parere legale, ma rappresenta l'opinione soggettiva di SVIT Svizzera. L'applicazione deve sempre avvenire sulla base di un esame del caso concreto di applicazione. SVIT Svizzera non si assume alcuna responsabilità.

## Membri SVIT Futureboard



Ramon J. Kälin  
 MRICS  
 Sanjo Management AG  
 CEO  
**Iniziatore e responsabile del progetto**



Pascal Stutz  
 SVIT Zurigo  
 CEO  
**Iniziatore**



Marco Kissling  
 Wincasa AG  
 Responsabile dell'eccellenza commerciale e digitale  
**Iniziatore**



Marcel Hug  
 SVIT Svizzera  
 CEO



Martin Frei  
 VERIT Immobilien AG  
 Responsabile digitale (CDO)



Beat Furger  
 Livit AG  
 Responsabile della piattaforma CRM



Marcel Gurrath  
 Livit AG  
 Responsabile della gestione degli affitti



Claudia Schenk  
 Schaeppi  
 Grundstücke  
 Verwaltungen KG  
 COO



Sabrina Hauser  
 Apleona Schweiz AG  
 COO Gestione Immobiliare



Andrea Wegmüller  
 Privera AG  
 COO

## INTRODUZIONE

A causa dei crescenti sforzi di digitalizzazione all'interno dell'industria della gestione immobiliare, i fornitori di servizi immobiliari si trovano di fronte alla questione di come il processo di affitto, che finora è stato principalmente basato sulla carta, possa essere sempre più o, per quanto possibile e ammissibile, completamente digitalizzato e, se necessario, automatizzato. L'industria dovrebbe essere in grado di beneficiare di processi digitali end-to-end e di significativi incrementi di efficienza.

A partire dal 2020, diversi fornitori di servizi immobiliari hanno sviluppato indipendentemente le prime versioni di un contratto di locazione digitale. Gli approcci scelti sono legalmente complessi e simili in termini di processo, ma hanno caratteristiche diverse in termini di implementazione tecnica. Nonostante le differenze, questi "first movers" hanno identificato le stesse sfide legali. Per gestire congiuntamente questi e altri sforzi di digitalizzazione e per offrire all'intero settore gli strumenti di attuazione, lo SVIT Futureboard è stato avviato da SVIT Zurigo e, dopo la fase di avvio, posto sotto il patrocinio di SVIT Svizzera. Il primo progetto della SVIT Futureboard è il contratto di locazione digitale.

Questa guida sostiene i fornitori di servizi immobiliari svizzeri nel processo decisionale e di attuazione volto all'introduzione e la gestione di un contratto di locazione digitale. Non si occupa del contenuto del contratto d'affitto. In linea di principio, questo può rimanere invariato, ma deve essere completato con eventuali aggiunte che sono importanti per la conclusione digitale del contratto di locazione (vedi anche il capitolo "Espressione della volontà").

## SCOPO

### Target di riferimento

Questa guida si rivolge ai fornitori di servizi immobiliari in Svizzera e ha lo scopo di fornire in modo chiaro informazioni sul tema del "contratto di locazione digitale". È destinato a servire al lettore come base per decidere se e come o in che misura il "contratto di locazione digitale" può essere introdotto nell'azienda interessata.

## Delimitazione

Molti fattori devono essere presi in considerazione per il lancio del contratto di locazione digitale. È importante soppesare i rischi e le opportunità. A causa delle attuali condizioni di mercato nel commercio di massa, non è possibile firmare il contratto di locazione digitale per mezzo della firma elettronica con il più alto standard di sicurezza, cioè la firma elettronica qualificata (QES) ai sensi dell'art. 14 cpv. 2 bis CO. La SVIT Futureboard raccomanda quindi di utilizzare la firma elettronica avanzata (FES) per concludere il contratto di locazione digitale.

Questa guida non copre il processo di valutazione, la selezione dell'inquilino, la preparazione del contratto, l'eventuale prestazione di un deposito cauzionale, l'interazione con l'inquilino, il supporto all'inquilino o il contratto di locazione analogico. Il documento è formulato in modo neutrale e indipendente dal fornitore di servizi e non raccomanda la scelta di un operatore. La valutazione di un partner di implementazione adatto incombe alla rispettiva azienda. I possibili partner di implementazione per i progetti di digitalizzazione possono essere trovati nella [Bussola Digitale SVIT \(in tedesco\)](#).

## VANTAGGI DELLA LOCAZIONE DIGITALE

Un contratto di locazione classico è redatto su carta, firmato a mano e inviato per posta. Questo comporta lavoro, costi e tempi di attesa evitabili. Un contratto di locazione digitale è identico nel contenuto al contratto di locazione fisico, ma è disponibile elettronicamente. La firma manoscritta è sostituita dalla firma elettronica, in modo che sia possibile tracciare senza interruzioni il processo. La combinazione di questi elementi significa che i contratti di locazione possono essere conclusi più rapidamente, consentendo così locazioni più rapide. La gestione è sollevata da compiti amministrativi ricorrenti e l'inquilino beneficia di un processo digitale end-to-end.

## ELEMENTI FONDAMENTALI DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE DIGITALE

L'elaborazione del contratto di locazione digitale include aspetti tecnologici, legali, procedurali e sociali. I punti più importanti sono spiegati di seguito.

### Aspetti tecnologici

#### Firma elettronica

Secondo la legge federale sulla firma elettronica (FiEle), ci sono tre diversi tipi di firma elettronica: la firma elettronica semplice, avanzata e qualificata. Questi tipi di firma differiscono, per esempio, in termini di valore probatorio, sicurezza o adempimento di requisiti formali. In linea di principio, la SVIT Futureboard accoglie con favore la firma elettronica con il più alto standard di sicurezza, ovvero la firma elettronica qualificata (QES). Ciò equivale alla firma autografa ai sensi dell'art. 14 cpv. 2 CO. Il principale svantaggio di questo tipo di firma in Svizzera è che essa richiede l'identificazione fisica o audiovisiva della parte firmataria. Finché in Svizzera non sarà disponibile alcuna prova elettronica d'identità (E-ID) o la QES non sarà disponibile su larga scala e avverrà una semplificazione della procedura di identificazione, l'uso della QES nel processo di locazione non risulta pratico ed economicamente fattibile. Fino a quando questa situazione non cambierà, la SVIT Futureboard considera fondamentalmente appropriato il tipo di firma elettronica con il secondo standard di sicurezza più elevato, cioè la firma elettronica avanzata (FES). Questo tipo di firma garantisce un alto livello di sicurezza, un valore probatorio e una struttura del processo semplice e adatta al cliente. Non è necessario che l'inquilino disponga di questa firma elettronica. È sufficiente assicurarsi che l'inquilino confermi la lettura e il contenuto del contratto di locazione. Questo rende possibile, per esempio, concludere il contratto su un sito web o su un'app, come è già standard per molte altre industrie.

### Aspetti legali

#### Requisiti formali

Secondo il diritto svizzero, la conclusione di un contratto di locazione è valida senza alcuna forma. Questo signi-

fica che può essere concluso digitalmente, fisicamente con o senza firma e anche oralmente. Anche un contratto di locazione concluso in modo puramente digitale può quindi essere validamente concluso in adempimento al diritto delle obbligazioni. Tuttavia, si pongono domande sulla dimostrabilità del contenuto del contratto e sull'espressione della volontà.

#### Espressione della volontà

In linea di principio, deve essere possibile rintracciare e provare in qualsiasi momento per ogni singolo caso quale parte contraente ha accettato quale contenuto del contratto in quale momento. Le modalità di espressione della volontà in un caso concreto dipendono dalla soluzione utilizzata. In linea di principio, una "firma digitale del contratto" può essere fatta tramite l'inserimento di un SMS o tramite uno "swipe" da parte dell'inquilino potenziale.

Il contratto di locazione digitale secondo il modello SVIT Futureboard utilizza la firma elettronica avanzata (FES, vedi anche il capitolo Tecnologia: Firma elettronica). Per evitare discussioni sulla forma, raccomandiamo di integrare la seguente clausola: "Esecuzione del contratto: Il presente contratto di locazione insieme ai documenti allegati è firmato per mezzo di una firma elettronica avanzata. Il contratto diventa legalmente valido solo quando è stato firmato elettronicamente da tutte le parti.

#### Archiviazione, tracciabilità e immutabilità

Questo punto si basa sugli stessi standard della versione analogica del contratto di locazione. I fornitori di servizi immobiliari devono garantire che i documenti elettronici e rilevanti (ad esempio il contratto di locazione digitale e altri documenti applicabili) siano conservati in modo immutabile, digitale e conforme alla legge per tutta la durata della locazione e oltre. Si sottolinea che l'ordinanza alla legge federale sulla protezione dei dati (OLDP) e le nuove regole della legge federale sulla protezione dei dati (LPD) dovranno essere prese in considerazione.

#### Formato di file per i contratti di locazione digitali

Per i contratti di locazione digitali si raccomanda l'uso del formato di file standard (PDF/A), raccomandato dall'Archivio federale per l'archiviazione elettronica a

lungo termine. Va notato che i contratti di locazione digitali che sono stati creati e firmati elettronicamente sono considerati come originali e possono essere letti e utilizzati utilizzando un comune e gratuito software PDF (ad esempio Adobe Reader).

### Formulario sulla pigione iniziale e altri moduli richiesti dalla legislazione sulla locazione

La legge richiede una firma manuale o una firma elettronica qualificata secondo l'art. 14 CO. Se il locatore non dispone di una firma elettronica qualificata, il formulario deve essere inviato per posta o consegnato fisicamente al momento della consegna (e la consegna deve essere riconosciuta). Una firma elettronica avanzata è sufficiente per la firma dell'inquilino.

### Rigetto dell'opposizione

Affinché il contratto di locazione sia qualificato come titolo provvisorio per il rigetto dell'opposizione in caso di esecuzione della pigione, esso deve essere firmato a mano o per mezzo di una firma elettronica qualificata. Se il contratto d'affitto digitale è firmato con una firma elettronica avanzata, non si qualifica come un titolo provvisorio di rigetto dell'opposizione ai sensi dell'art. 82 LEF. Pertanto, i crediti devono essere escussi legalmente per mezzo di un'azione di riconoscimento del debito, che può essere promossa anche attraverso la protezione legale in casi chiari. Di regola, il fornitore di servizi immobiliari dovrebbe essere nella posizione di provare l'esistenza del credito. Secondo lo stato attuale delle conoscenze, lo SVIT Futureboard concorda tuttavia sul fatto che il rischio che i fornitori di servizi immobiliari si assumono con il contratto di locazione digitale è sproporzionato rispetto ai guadagni di efficienza che ne derivano.

### Direttive e linee guida interne

Quando si usano contratti di locazione digitali, si raccomanda di rivedere le direttive e le linee guida interne e di adattarle alle nuove circostanze. In questo ambito vanno esaminate i regolamenti sul diritto di firma e sulle competenze o le direttive sull'archiviazione.

## Aspetti procedurali

### Identificazione degli inquilini

La diffusione di processi di applicazione digitali e sempre più automatizzati porta anche nuovi rischi. Un rischio nel mondo digitale è quello dell'"inquilino fittizio". È quindi consigliabile che gli inquilini siano adeguatamente identificati nel processo di applicazione. Questo può avvenire, per esempio, controllando l'ID o tramite l'identificazione automatica.

### Conclusione del contratto di locazione digitale

Per la conclusione legalmente valida del contratto di locazione digitale si può usare per esempio un cursore "swipe" su un dispositivo intelligente o l'inserimento di un token SMS. È essenziale che l'azione "dichiarazione di volontà" con l'identità verificata sia registrata in tempo e che queste informazioni (identità del firmatario, dichiarazione di volontà, data e ora) non possano più essere modificate una volta concluso il contratto. Le firme da parte dell'amministrazione possono anche essere fatte per mezzo di una firma elettronica avanzata.

### Consegna dei contratti di locazione digitali

I contratti di locazione digitali possono essere messi a disposizione dell'inquilino in modo digitale, per esempio via e-mail o su una piattaforma protetta da password (per esempio il portale dell'inquilino). L'inquilino deve avere la possibilità di salvare il contratto localmente per mezzo di una funzione di download. Per potere fornire la prova in caso di necessità, il file originale con il sigillo temporale che è stato inviato all'inquilino, deve essere archiviato in una forma non più modificabile.

### Messa in sicurezza e disponibilità dei contratti di locazione digitali

Affinché i contratti di locazione digitali siano sempre reperibili, è necessario un adeguato backup dei dati. Il backup dei dati deve essere conforme ai requisiti legali (ad esempio l'ordinanza sui documenti aziendali). In caso di outsourcing, si raccomanda anche di concludere un accordo con il mandatario in cui si definisce dove sono immagazzinati e come sono elaborati i documenti digitali.

## Supporto

All'inquilino deve essere offerta la possibilità di fare domande sul contratto di locazione digitale o sul processo di firma elettronica del contratto durante tutta la fase di conclusione del contratto. I fornitori di servizi immobiliari devono offrire un supporto adeguato (per esempio telefono, chat, e-mail), tenendo conto della loro struttura di clienti. I collaboratori devono essere precedentemente istruiti.

## Stakeholder, società e industria

### Accordo contrattuale con il cliente

Se il fornitore di servizi immobiliari ha un rapporto contrattuale con il locatore, si raccomanda di regolare contrattualmente il contenuto del processo digitale incluso il contratto di locazione digitale, mettendo in chiaro le opportunità, i rischi e le aspettative che ne derivano, in modo da ottenere il consenso esplicito del locatore.

### Informare gli inquilini sull'uso dei contratti di locazione digitali

Sebbene i contratti digitali sono già comuni in altre industrie, nel settore immobiliare i contratti di locazione analogici sono ancora all'ordine del giorno. All'inizio di questa trasformazione - dalla carta ai documenti digitali - i problemi di autenticità, validità, ecc. porteranno a domande da parte di diversi gruppi di interesse. Dato che i fornitori di servizi immobiliari sono in interazione diretta con gli inquilini, è auspicabile che siano loro a condurre il lavoro di informazione. Questo può accadere, per esempio, nel processo di applicazione, alla consegna dell'appartamento o in altre fasi del processo. Per soddisfare i vari gruppi di interesse, la SVIT Futureboard sottolinea anche che i fornitori di servizi immobiliari devono ancora continuare a fornire il contratto di locazione analogico.

### Ripresa o cessione di contratti di locazione digitale

In caso di trasferimento di proprietà e/o di mandato, dovrebbe essere possibile trasferire i contratti di locazione elettronici al destinatario in forma digitale e strutturata.

## PRESUPPOSTI E RACCOMANDAZIONI

### Obbligatorio:

- Sistema di archiviazione digitale (legalmente valido e a prova di audit)
- Integrazione di fornitori di firma elettronica
- Base di dati (dati sull'inquilino, dati sull'oggetto, dati sulla relazione contrattuale, ecc.)
- Significative umane e finanziarie

### Raccomandato:

- Sistema centrale di gestione con interfaccia aperto
- Connessione a un processo di applicazione digitale
- Prontezza alla trasformazione digitale

## PROCEDURA GENERALE

1. Analisi della situazione iniziale
2. Definizione di obiettivo/visione
3. Chiarimenti preliminari interni (qualità dei dati, cultura, strategia, maturità tecnica)
4. Chiarimenti tecnici (archivio digitale, ERP in uso, preferenze, ecc.)
5. Coinvolgere la proprietà nella trasformazione digitale
6. Selezione dei partner di servizio
7. Inizio del progetto

## AGGIORNAMENTI E ULTERIORI SVILUPPI

La SVIT Futureboard continua a monitorare lo sviluppo del contratto di locazione digitale e pubblica al momento opportuno aggiornamenti su questo tema su [www.svit.ch/futureboard](http://www.svit.ch/futureboard).

## IL CONTRATTO DI LOCAZIONE DIGITALE COME PARTE DEL PROCESSO DI LOCAZIONE DIGITALE

Il contratto di locazione digitale è una componente del ciclo nel processo di locazione digitale. Questo include essenzialmente le aree disdetta, annunci, applicazioni, gestione dei candidati e gestione dei contratti. Idealmente, si tratta di un processo completamente digitalizzato senza discontinuità dei media con un'integrazione simultanea di tutti i sistemi coinvolti. La base del processo di locazione digitale sono i dati sugli enti locati registrati in formato digitale.

