

## **IP347 - IMMOBILIARE.IT-MESSAGGI INGANNEVOLI E COMPARATIVI**

Provvedimento n. 30055

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° marzo 2022;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 22 ottobre 2015, con la quale è stata avviata un'istruttoria nei confronti di Immobiliare.it S.p.A., per accertare l'eventuale esistenza di violazioni degli artt. 20, 21, comma 1, e 22 del Codice del Consumo, nell'attività di inserzioni immobiliari sulla piattaforma [www.immobiliare.it](http://www.immobiliare.it), attraverso *claim* di asserito primato raggiunto dal professionista nel mercato della raccolta e pubblicazione *on line* delle inserzioni immobiliari;

VISTA la propria delibera del 17 marzo 2016, n. 25935<sup>1</sup>, con la quale l'Autorità ha accolto e resi obbligatori gli impegni presentati dalla società Immobiliare.it S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTA la propria delibera del 4 novembre 2021, n. 29871, con la quale l'Autorità ha contestato alla società Immobiliare.it S.p.A. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera del 17 marzo 2016, n. 25935;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. PREMESSA**

**1.** Il procedimento PS10092, avviato in data 22 ottobre 2015, riguardava il sito *immobiliare.it*, che riportava, secondo l'ipotesi della comunicazione di avvio dell'istruttoria, affermazioni di indimostrato primato nel mercato degli annunci immobiliari *on line* che, accompagnate da elementi numerici e grafici non supportati da *standard* certi, appropriati e oggettivi, erano suscettibili di ingenerare confusione in ordine alla qualifica del professionista, così da indurre i consumatori ad adottare scelte economiche che non avrebbero altrimenti preso.

**2.** Gli impegni presentati dalla Parte in data 26 novembre 2015<sup>2</sup>, con successiva integrazione del 16 gennaio 2016, sono stati accolti dall'Autorità con delibera del 17 marzo 2016, n. 25935.

**3.** Le misure rese obbligatorie dall'Autorità con la citata delibera riguardavano, in sintesi, il mantenimento del *claim* di primato con l'indicazione di "N. 1", purché accompagnato dalla indicazione degli elementi utili a dimostrare tale posizione di primato, tenuti costantemente aggiornati in quanto non più vecchi di tre mesi, e delle relative fonti pubbliche di riferimento.

**4.** Il provvedimento è stato notificato alla parte in data 12 aprile 2016.

**5.** Successivamente, come anche emerso dagli accertamenti effettuati sul sito *www.immobiliare.it* in data 6 settembre 2021, a seguito di una segnalazione pervenuta, in data 4 agosto 2021, da Idealista S.p.A., è risultato che alcuni dei dati proposti per supportare le affermazioni di primato erano riferiti al gennaio 2018, mentre per alcune variabili, quali il numero di annunci pubblicati e di agenzie immobiliari che utilizzano il servizio, non era riportato alcun elemento a dimostrazione della supremazia detenuta dal sito, e infine, quanto al primato nel numero di *download* dell'App, esso sarebbe stato smentito dai dati forniti da Idealista S.p.A.

**6.** In ragione di quanto sopra, l'Autorità, con il provvedimento del 4 novembre 2021, n. 29871<sup>3</sup>, ha deliberato l'avvio del procedimento istruttorio IP347, contestando al professionista la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato agli impegni di cui alla delibera del 17 marzo 2016, n. 25935.

---

<sup>1</sup> [Pubblicata in Boll. n. 12/2016.]

<sup>2</sup> [Cfr. Punti nn. 34 e 35 del provvedimento in questione.]

<sup>3</sup> [Pubblicato in Boll. n. 45/2021.]

## II. LE PARTI

7. Immobiliare.it S.p.A. (di seguito, anche solo "Immobiliare.it"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore immobiliare e, in particolare, si occupa di realizzare, di sviluppare e di gestire un portale *internet* per la ricerca e compravendita immobiliare da parte di privati, micro imprese e agenti che intendono pubblicare le inserzioni immobiliari sulla piattaforma di cui la società risulta essere il titolare *www.immobiliare.it*. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, presenta ricavi per circa 70 milioni di euro.

8. Idealista.it S.p.A. (di seguito, anche solo "Idealista"), in qualità di segnalante concorrente.

## III. L'ITER PROCEDIMENTALE

9. La delibera di avvio del procedimento d'inottemperanza è stata notificata il 9 novembre 2021<sup>4</sup>.

10. Il 22 novembre 2021 Idealista ha avanzato istanza di partecipazione al procedimento istruttorio, il cui accoglimento è stato comunicato il 6 dicembre 2021 alla stessa Idealista e il 7 dicembre 2021 anche ad Immobiliare.it<sup>5</sup>.

11. Con memorie del 10 dicembre 2021 Immobiliare.it ha trasmesso le proprie argomentazioni difensive<sup>6</sup>.

12. Il 12 gennaio 2022<sup>7</sup> si è svolta l'audizione con la società Immobiliare.it, nel corso della quale sono state formulate al professionista alcune richieste di informazioni, alle quali la società ha risposto con comunicazione del 25 gennaio 2022<sup>8</sup>.

13. Il 18 gennaio 2022 la società Idealista ha trasmesso una memoria<sup>9</sup>.

14. In data 21 gennaio 2022 sono state estratte d'ufficio alcune pagine *web* del sito *immobiliare.it* da cui risultano alcune modifiche apportate dalla società nelle more istruttorie<sup>10</sup>.

15. Il 1° febbraio 2022 sono state inviate ad entrambe le società le comunicazioni del termine della fase istruttoria<sup>11</sup>.

16. Il 21 febbraio 2022 sono pervenute le memorie conclusive di Immobiliare.it e di Idealista<sup>12</sup>.

## IV. LE EVIDENZE DOCUMENTALI

### **Il mancato aggiornamento dei dati**

17. La versione del sito *web* di Immobiliare.it rilevata nel mese di agosto e settembre 2021<sup>13</sup> riportava:  
- nella pagina <https://www.immobiliare.it/info/leader/> affermazioni di *leadership* quali *'Immobiliare.it è il numero 1 in Italia negli annunci immobiliari'*, o attestanti che Immobiliare.it è un'azienda che investe *'nello sviluppo della migliore tecnologia di ricerca immobiliare, utilizzata ogni mese da milioni di Italiani'*, con i dati numerici sulle pagine visitate in un mese, sul numero di annunci pubblicati, nonché sul numero di volte in cui l'app era stata scaricata attraverso i diversi dispositivi mobili, rinviando alle fonti di riferimento con la data di aggiornamento (per il sito *web*, l'indicazione *'Oltre 57 milioni di visite e 320 milioni di pagine viste al mese (fonte Google Analytics – Apr. 2021)'* e per l'Applicazione l'indicazione *'Oltre 8,3 milioni di download e 220.000 recensioni con una valutazione media di 4,6 stelle su 5 (Fonte Apple, Google, App Gallery – Apr. 2021)'*);  
- nella medesima pagina *web* era contenuta la sezione di spiegazioni sulla *"Metodologia e rilevazione dei dati"*, il cui bottone *'leggi tutto'* permetteva l'apertura di una schermata nella quale venivano riportate informazioni sul traffico sul sito estratte dalla piattaforma SimilarWeb, con le indicazioni dei parametri di riferimento, quali: *i) il numero totale di visite; ii) il numero totale di pagine consultate ("pagine viste"); iii) il tempo di utilizzo del sito da parte degli utenti*, con dati relativi al mese di gennaio 2018: *"Nel mese di Gennaio 2018 Immobiliare.it risulta il sito web immobiliare più utilizzato in Italia per numero totale di visite, per pagine viste e per tempo totale di utilizzo da parte degli utenti (Fonte: SimilarWeb.com)"*. La medesima sezione riportava, altresì, i dati su cui Immobiliare.it fondava la propria

<sup>4</sup> [Doc. 3: provvedimento di avvio del procedimento di inottemperanza alla delibera del 17 marzo 2016, n. 25935.]

<sup>5</sup> [Doc. nn. 6, 8 e 9.]

<sup>6</sup> [Doc. 10: memorie difensive di Immobiliare.it.]

<sup>7</sup> [Doc. 17: Verbale Audizione del 12 gennaio 2022.]

<sup>8</sup> [Doc. 21: informazioni richieste in sede di audizione.]

<sup>9</sup> [Doc. n. 18: memoria di Idealista.]

<sup>10</sup> [Doc. 20: Verbale acquisizione d'ufficio di alcune pagine web del sito immobiliare.it nella versione aggiornata.]

<sup>11</sup> [Doc. n. 25, comunicazione ad Immobiliare.it, e n. 26, comunicazione ad Idealista.]

<sup>12</sup> [Doc. n. 32, memorie conclusive di Immobiliare.it, e Doc. 33, memorie conclusive di Idealista, trasmesse il 21 febbraio 2022, ma protocollate il 22 febbraio 2022.]

<sup>13</sup> [Doc. n. 2: Estrazioni d'ufficio del 4 agosto 2021 e 6 settembre 2021 di alcune pagine web del sito di immobiliare.it.]

posizione di primato anche per quanto riguardava l'App, sempre con riferimento al mese di gennaio 2018: "Nel mese di Gennaio 2018 Immobiliare.it risulta l'applicazione immobiliare N.1 in Italia per numero totale di installazioni, numero di recensioni e qualità di recensioni (Fonti: Google Play, App Store, Windows Market, AppBrain, AppAnnie)";

- il link ipertestuale 'scopri di più', collocato sotto l'affermazione 'Immobiliare.it è il numero 1 in Italia negli annunci immobiliari', consentiva l'atterraggio ad altra pagina web (indirizzo web: <https://www.immobiliare.it/info/chi-siamo/>), in cui oltre al claim "Immobiliare.it è il portale immobiliare N.1 in Italia" erano indicati, senza riportare la fonte di rilevazione, i dati in termini di visite (aggiornato al mese di Aprile 2021), di numero di annunci pubblicati e di Agenzie immobiliari che utilizzavano il servizio: "+77 milioni Visite al mese sul sito e applicazioni (dati Apr. '21), +1,2 milioni Annunci pubblicati sul sito, ricercabili in ogni momento, +20.000 Agenzie immobiliari che utilizzano il servizio".

**18.** I dati riportati nella pagina <https://www.immobiliare.it/info/leader/>, che dalle rilevazioni di agosto e settembre 2021 risultavano riferiti all'aprile 2021, sino a tale mese erano invece aggiornati al gennaio 2018.

**19.** Nelle more istruttorie è risultato che Immobiliare.it ha apportato alcune correzioni sul proprio portale, iniziando ad aggiornare la piattaforma con dati risalenti a non più di tre mesi (ad esempio nel mese di novembre 2021, i dati provenivano da analisi di Similarweb e AppAnnie relative al mese di settembre 2021).

**20.** Dalla documentazione prodotta in atti risulta inoltre uno specifico protocollo, approvato dal consiglio di amministrazione della società Immobiliare.it in data 11 febbraio 2022, volto a regolamentare la procedura di verifica e controllo interno per il costante monitoraggio degli aggiornamenti sul sito della società<sup>14</sup>.

### **Il numero di download dell'app e gli altri parametri utilizzati**

**21.** Nel mese di settembre 2021, il link ipertestuale 'scopri di più', collocato sotto l'affermazione 'Immobiliare.it è il numero 1 in Italia negli annunci immobiliari' nella pagina <https://www.immobiliare.it/info/leader/>, consentiva l'atterraggio ad altra pagina web (indirizzo web: <https://www.immobiliare.it/info/chi-siamo/>), in cui oltre al claim "Immobiliare.it è il portale immobiliare N.1 in Italia" erano indicati, senza riportare la fonte di rilevazione, i dati in termini di visite (aggiornati al mese di Aprile 2021), di numero di annunci pubblicati e di Agenzie immobiliari che utilizzano il servizio: "+77 milioni Visite al mese sul sito e applicazioni (dati Apr. '21), +1,2 milioni Annunci pubblicati sul sito, ricercabili in ogni momento, +20.000 Agenzie immobiliari che utilizzano il servizio".

**22.** Immobiliare.it si è poi qualificata come 'N. 1', fondando tale asserzione sul numero di download dell'App, che risulterebbe, in base ai dati e ai grafici prodotti in atti, essere superiore a quello dei concorrenti, contrariamente a quanto sostenuto dal segnalante. I dati relativi ai sistemi operativi iOS (iPhone e iPad) e Android, raccolti ed elaborati da AppAnnie ([www.appannie.com](http://www.appannie.com)) dimostrano infatti che il numero totale delle installazioni dell'App della società in Italia<sup>15</sup> è sempre stato costantemente più elevato rispetto ai download dell'App di Idealista e di ogni altro concorrente<sup>16</sup>.

**23.** La versione del portale attualmente in diffusione non riporta più nella sezione 'Chi siamo' il 'numero di annunci pubblicati sul sito, ricercabili in ogni momento' e il numero di 'Agenzie immobiliari che utilizzano il servizio', mentre è stata inserita la fonte AppAnnie sul numero di download dell'App, con il periodo a cui il dato si riferisce.

## **V. LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI**

### **Le argomentazioni di Immobiliare.it**

**24.** Immobiliare.it con le memorie del 10 dicembre 2021, del 21 gennaio 2022 e del 21 febbraio 2022, nel sostenere l'infondatezza degli addebiti, ha rappresentato quanto segue:

- il mancato aggiornamento dei parametri di riferimento e la contraddizione temporale dei dati, riscontrata tra la pagine web della sezione 'leader' (indirizzo web: <https://www.immobiliare.it/info/leader/>) e della sezione 'chi siamo' (indirizzo web: <https://www.immobiliare.it/info/chi-siamo/>), con i dati aggiornati al mese di aprile 2021, e la sezione sulla "Metodologia e rilevazione dei dati" (collocata nella stessa pagina web della sezione 'leader'), in cui invece erano riportati i dati riferiti al mese di gennaio 2018, erano da ricondurre ai cambiamenti strutturali, gestionali ed organizzativi aziendali degli ultimi anni, che non aveva permesso l'aggiornamento delle pagine web del portale. Attualmente il monitoraggio è costante e, allo stato, l'attuale piattaforma consultabile su Internet è aggiornata.

- Le modalità sul Funzionamento e il modello economico di un portale immobiliare, attraverso i diversi devices, implicano vari passaggi da parte degli utenti<sup>17</sup>, in cui quello fondamentale è la 'pagina di dettaglio' con tutti gli

---

<sup>14</sup> [Doc. 32, allegati nn. 13 e 14.]

<sup>15</sup> [Doc. 32: memorie conclusive di Immobiliare.it, all. n. 9, relativo ai rilievi dei download totali in Italia dal mese di giugno 2018 al 14 febbraio 2022, installazioni che risultano costantemente superiori, rispetto ai download dell'App di Idealista.]

<sup>16</sup> [Doc. 32, allegati nn. 9, 10, 11 e 12.]

<sup>17</sup> [Doc. 10, memorie, pagg. 7-11, in cui sono descritti i vari passaggi di ricerca immobiliare: 1) home page, con l'immissione dei parametri della ricerca; 2) visualizzazione dei risultati, una volta inseriti i criteri di preferenza per la ricerca di immobili, con la visualizzazione di una lista di annunci; 3) pagina di dettaglio dell'annuncio d'interesse con informazioni più precise in merito all'immobile, accompagnate dal modulo di contatto per una visita in loco.]

elementi necessari per l'eventuale scelta di acquisto o affitto di un immobile: più è alto il numero di visualizzazioni delle Pagine di dettaglio, maggiore è il numero di contatti (*email e/o telefonate*) generati<sup>18</sup>.

- Gli annunci per gli inserzionisti privati sono gratuiti (a pagamento solo se si intende dare maggior risalto all'annuncio), mentre per le agenzie e/o intermediari, il servizio è sempre a pagamento, mediante un abbonamento dal costo variabile in base ad alcuni fattori contrattualmente stabiliti (numero di annunci contrattualmente previsti; modalità di presentazione dell'annuncio e posizionamento dei risultati; capacità del portale di generare *e-mail e/o telefonate*).

- Per valutare un portale immobiliare relativamente all'utilizzo del sito *web* si considerano, in ordine decrescente di importanza, alcuni criteri di riferimento, quali: 1) le "*Pagine di dettaglio Viste*"; 2) il "*Tempo Totale Speso*"; 3) le "*Pagine Viste*" (ove non disponibili le Pagine di dettaglio Viste); 4) le "*Visite*".

- Il primato raggiunto da Immobiliare.it, oltre che nel totale delle pagine di dettaglio viste, troverebbe fondamento anche nel secondo dei parametri utilizzati, quale il tempo speso, laddove, proprio a partire da aprile 2021 (a seguito di una modifica tecnica che ha consentito una miglior rilevazione da parte di SimilarWeb) tale rilevazione ha evidenziato la supremazia di Immobiliare.it<sup>19</sup>.

- Per le Applicazioni (utilizzate tramite *smartphone* e altri dispositivi mobili) e il sito *web*, gli strumenti di rilevazione sono forniti e analizzati da società di elaborazione dei dati di fama internazionale (*www.appannie.com*<sup>20</sup> per le *App* e Similarweb per i siti *internet*). La società segnalante per contestare la *leadership* detenuta da Immobiliare.it avrebbe utilizzato dati sui *download* delle *App* comprensivi di quelli dei mercati di Spagna e Portogallo, nonché un grafico relativo ai dati accorpate di alcuni paesi europei<sup>21</sup>, invece la *leadership* vantata da Immobiliare.it verrebbe riferita al mercato italiano.

- Con riferimento al numero di annunci pubblicati e al numero di agenzie che usano il servizio, la pubblicazione di tali dati non assume alcuna attinenza con l'ottemperanza alla delibera n. 25935/2016. In ogni caso, rispetto al segnalante la posizione di primazia emerge anche da questi indicatori<sup>22</sup>, oltre che da altri, quali: la notorietà di marca spontanea, e il "*Top of Mind*"<sup>23</sup>. I dati su annunci e agenzie non sono mai comparsi nella pagina esplicativa delle ragioni su cui si basa il claim '*info-leader*', ma solo nella sezione '*Chi siamo*', in quanto il vanto di primato non viene fondato sui suindicati indicatori, ma su altri parametri e, dunque, per evitare erronee convinzioni presso il pubblico, i riferimenti al numero di annunci e a quello delle agenzie inserzioniste sono stati eliminati, salvo reinserirli in futuro, con la precisazione che sono il risultato di elaborazioni interne.

- Circa l'eventuale irrogazione della sanzione, la società non sarebbe venuta mai meno agli impegni assunti e accettati nella delibera n. 25935 del mese di marzo 2016, poiché i dati sono stati sempre monitorati e, tenuto conto del fatto che l'unico profilo rispetto al quale la società non è stata irreprensibile è quello prettamente formale della pubblicazione costante dei dati aggiornati, si chiede al limite l'irrogazione di una sanzione pari al minimo edittale.

### **Le argomentazioni del segnalante: la società Idealista**

**25.** Con memorie del 18 gennaio 2022 e del 21 febbraio 2022<sup>24</sup>, Idealista ha rappresentato quanto segue:

- L'inottemperanza alla delibera di accettazione degli impegni n. 25935 del 2016 consisterebbe nel mancato aggiornamento costante dei dati su cui si fonda il claim di primato. In base alle comparazioni effettuate dalla piattaforma Similarweb, per un periodo significativo tra novembre 2019 e ottobre 2021, in termini di pagine visitate Idealista avrebbe raggiunto una posizione superiore a quella vantata da Immobiliare.it<sup>25</sup>. Né sarebbero dirimenti le misure di riorganizzazione interna dell'azienda, come elemento giustificativo dell'inottemperanza.

- Circa il *download* delle *App* di Immobiliare.it, sarebbe limitativo 'parcellizzare il mercato delle app' al solo mercato italiano, poiché il dato dei *download* complessivi di una *app* viene espresso a livello globale e questo viene reso noto agli utenti che accedano allo store Android o iOS per scaricare gli applicativi. Sarebbe inconferente l'argomentazione

<sup>18</sup> [Doc. 17, verbale dell'audizione svolta il 12 gennaio 2022.]

<sup>19</sup> [Doc. 10, memorie p. 29.]

<sup>20</sup> [Società leader in USA attiva nell'analisi dei dati nel mercato immobiliare, che raccoglie e rielabora i dati delle App per i sistemi operativi iOS (iPhone e iPad) e Android.]

<sup>21</sup> [Doc. 17: verbale dell'audizione del 12-1-2022 e Doc. 10: memorie, pag. 14.]

<sup>22</sup> [Doc. 10, p. 31 delle memorie, e all. n. 6: per gli annunci immobiliari, pubblicati dalle agenzie e professionisti immobiliari, risulta che il 6 dicembre 2021:

- Immobiliare.it ha pubblicato 1.305.048 annunci immobiliari (vendite e/o affitti);

- Idealista.it 1.083.442 annunci

Per quanto riguarda invece le Agenzie il giorno 6 dicembre 2021:

- Immobiliare.it ha fornito il servizio a 25.148 agenzie

- Idealista.it invece ha servito 19.035 intermediari professionisti.]

<sup>23</sup> [Doc. 10, pag. 32 e all. n. 7; il 'Top of mind' è il primo marchio venuto in mente agli utenti intervistati sui portali immobiliari.]

<sup>24</sup> [Doc. 33, memorie conclusive della società Idealista, pervenute il 21 febbraio 2022, ma protocollate il giorno 22 febbraio 2022.]

<sup>25</sup> [Doc. 33, pag. 4, fig. 1: memorie conclusive.]

della società Immobiliare.it, riguardo ad un asserito maggior numero di *download* dell'app di Idealista solo in aree geografiche diverse dall'Italia, in ragione del fatto che proprio molti stranieri sono interessati all'acquisto e/o locazione di immobili ubicati in zone turistiche italiane.

- In materia di mercato degli Applicativi, la prassi *antitrust* comunitaria riconosce l'estensione globale del mercato dei sistemi operativi che consentono il funzionamento delle applicazioni mobili, e nei principali *store* di Applicazioni mobili i dati dei *download* di ciascuna *app* sono riportati aggregando l'intera base clienti a livello mondiale e non frazionando le quote dei singoli paesi. Gli utenti proprio in base al numero complessivo dei *download* possono apprendere l'effettiva diffusione di una determinata *app*.

- Idealista ha svolto un'analisi per concludere che Idealista è utilizzato per un numero maggiore di annunci (27%) rispetto a Immobiliare.it (24%); sono stati prodotti, inoltre, dei rilievi su alcune città italiane prese a campione (Lucca e Palermo), per dimostrare di avere ottenuto il primato sulla base dei dati sia del numero di annunci pubblicati, sia dei soli immobili proposti in vendita<sup>26</sup>.

- Infine, sarebbero inconferenti gli altri *'indicatori di leadership'* proposti da Immobiliare.it, quali la *'notorietà della marca'* e il *'top of the mind'*; la parte sostiene che la denominazione sociale *'Idealista'* evocherebbe presso il pubblico dei consumatori un sentire comune di idealizzazione della casa dei propri sogni, con un effetto maggiore rispetto alla denominazione della piattaforma *'Immobiliare.it'*.

## VI. VALUTAZIONI

**26.** In via preliminare, si precisa che oggetto del presente procedimento è la valutazione dell'ottemperanza agli impegni assunti dalla società Immobiliare.it e accolti con il provvedimento del 17 marzo 2016, n. 25935, che riguardavano l'indicazione degli elementi utili a dimostrare la vantata posizione di primato detenuta dal professionista, tenuti costantemente aggiornati in quanto non più vecchi di tre mesi, e delle relative fonti pubbliche di riferimento, impregiudicata qualsiasi valutazione in merito all'adeguatezza dei parametri e/o indicatori utilizzati, e della conseguente correttezza delle affermazioni di supremazia.

**27.** Ciò posto, le condotte sopra descritte appaiono integrare una inottemperanza al provvedimento del 17 marzo 2016, n. 25935, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

**28.** La valutazione circa l'inottemperanza al citato provvedimento riguarda due aspetti: 1) il mancato aggiornamento dei dati a supporto dei claim di primato; 2) l'utilizzo di parametri (numero di annunci pubblicati e di agenzie clienti) per sostenere il *claim* di essere il "n. 1", senza citare elementi a conferma.

### 1) Il mancato aggiornamento dei dati

**29.** La versione del sito del settembre 2021 riportava alcuni dati, aggiornati al mese di aprile 2021, sul primato di Immobiliare.it, quali: il numero totale di visite; il numero totale di pagine consultate ("*pagine viste*"); il tempo di utilizzo del sito da parte degli utenti. Inoltre, sino all'aprile 2021, i medesimi dati erano aggiornati solo al mese di gennaio 2018. Ancora, nel settembre 2021, vi era, altresì, una contraddizione tra i dati relativi al mese di aprile 2021 e quelli riportati nella sezione "*metodologia e rilevazione dei dati*", in cui si faceva riferimento per le medesime variabili ai rilievi di gennaio 2018. In sintesi, dal 2018 e sino all'aprile 2021 non è stata data attuazione all'impegno consistente nel fornire dati aggiornati al massimo ai tre mesi precedenti, e anche dopo il mese di aprile 2021 è stata ripetuta la medesima condotta. Il comportamento di Immobiliare.it costituisce inottemperanza, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, agli impegni accolti con il provvedimento del 17 marzo 2016, n. 25935.

**30.** Al riguardo, contrariamente a quanto sostenuto da Immobiliare.it, non costituisce una valida giustificazione del mancato aggiornamento costante dei dati la continua evoluzione e riorganizzazione a cui è stata soggetta l'azienda<sup>27</sup>. Le vicende riorganizzative aziendali non escludono, infatti, la responsabilità della società, che si era espressamente impegnata di sua iniziativa nei confronti dell'Autorità, la quale aveva reso vincolante per la Parte la proposta di Immobiliare.it. Né, contrariamente a quanto sostenuto dalla società, il fatto di avere messo in atto un protocollo interno per la verifica e il controllo del monitoraggio e aggiornamento costante dei dati posti a fondamento del *claim* di primato attesta l'avvenuta ottemperanza alla delibera n. 25935 del 2016, poiché non soltanto, a ben vedere, tale protocollo è stato approvato solo di recente, ma in ogni caso il medesimo di per sé non costituisce attuazione dell'impegno assunto, essendo richiesta l'effettiva pubblicazione dei dati aggiornati<sup>28</sup>.

**31.** Ciò posto, l'attuale piattaforma consultabile sulla rete *internet* risulta aggiornata con informazioni in linea con l'impegno del citato provvedimento n. 25935/2016, vale a dire con dati risalenti al massimo ai tre mesi precedenti<sup>29</sup>.

<sup>26</sup> [Doc. 18, memorie Idealista, pagg. 14 e 15.]

<sup>27</sup> [Doc. 17: verbale dell'audizione del 12 gennaio 2022.]

<sup>28</sup> [Doc. 32, allegati 13 e 14, riguardo alla delibera del CdA dell'11 febbraio 2022, di approvazione del protocollo interno sul monitoraggio dei dati.]

<sup>29</sup> [Doc. 20: Verbale acquisizione d'ufficio di alcune pagine web del sito di immobiliare.it nella versione aggiornata (indirizzo internet: [www.immobiliare.it](http://www.immobiliare.it)).]

## **2) Gli annunci pubblicati e le agenzie servite**

**32.** Conclusioni simili valgono per il numero di annunci pubblicati e di agenzie professionali che utilizzano la piattaforma immobiliare. Nessuna fonte, da cui erano stati acquisiti i valori dei suddetti indicatori che dovevano dimostrare la veridicità del *claim* "Immobiliare.it è il portale immobiliare N.1 in Italia", era riportata nel sito diffuso nel mese di settembre 2021. Contrariamente a quanto sostenuto dalla società nelle argomentazioni difensive, la collocazione di tali indicatori in una sezione diversa da quella esplicativa della metodologia utilizzata per dimostrare il primato raggiunto, non rappresenta elemento giustificativo della mancata indicazione delle fonti da cui i valori riportati erano stati attinti; infatti, l'impegno assunto da Immobiliare.it e reso vincolante con la decisione n. 25935 del marzo 2016 prevedeva la citazione della fonte di riferimento per qualsiasi informazione fornita a supporto delle affermazioni di primato, a prescindere dalla collocazione nel sito dei dati in questione. Pertanto, anche la mancata indicazione delle fonti di riferimento per i dati sul numero di annunci pubblicati e sulle agenzie clienti costituisce inottemperanza, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, agli impegni accolti con il provvedimento del 17 marzo 2016, n. 25935.

**33.** Nella versione del sito attualmente in diffusione, i dati sulle variabili qui in discussione sono stati eliminati<sup>30</sup>.

## **VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**34.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**35.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**36.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, dell'importanza e della dimensione economica del Professionista che, nel bilancio ordinario chiuso al 31 dicembre 2020, presenta ricavi per circa 70 milioni di euro, e rappresenta uno dei principali operatori nel settore degli annunci immobiliari *on line*.

**37.** Si tiene conto, inoltre, della natura della condotta oggetto di inottemperanza, costituita dalla diffusione di informazioni non conformi agli impegni che l'Autorità ha ritenuto necessario attuare per eliminare le ipotesi di violazione del Codice del Consumo di cui all'avvio del procedimento PS10092, al fine di consentire ai consumatori di assumere decisioni commerciali consapevoli.

**38.** In base agli elementi istruttori acquisiti, risulta che l'inottemperanza gli impegni assunti con la delibera del 17 marzo 2016, n. 25935, nei termini di cui sopra, sia stata posta in essere a decorrere dal mese di maggio 2018, primo mese a partire dal quale Immobiliare.it avrebbe dovuto aggiornare i dati, anziché lasciare sul sito quelli relativi al mese di gennaio 2018, e sia cessata nel febbraio 2022.

**39.** Sulla base di tali elementi si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Immobiliare.it nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

### **DELIBERA**

a) che il comportamento di Immobiliare.it S.p.A., descritto ai precedenti punti 1) e 2), costituisce inottemperanza alla delibera del 17 marzo 2016, n. 25935;

b) di irrogare a Immobiliare.it S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

<sup>30</sup> [Doc. 32: memorie finali di immobiliare.it, pagg. 10 e 11.]

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE  
*Serena Stella*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*