

PS12483 - ADBLUE/CITROEN

Provvedimento n. 30788

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 settembre 2023;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 29 dicembre 2022, con la quale è stato avviato il procedimento PS12483 nei confronti delle società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA (di seguito, congiuntamente, anche i "Professionisti");

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 12 luglio 2023, con la quale i Professionisti hanno presentato, in versione consolidata, impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI i propri provvedimenti del 20 giugno e del 27 luglio 2023, con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di valutare la proposta di impegni ed espletare gli adempimenti procedurali, nel rispetto del pieno contraddittorio con le Parti;

VISTI gli atti del procedimento

I. LE PARTI

1. Groupe PSA Italia S.p.A. (di seguito anche "PSA"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. *b*), del Codice del consumo. La società è controllata da Automobiles Peugeot SA, Automobiles Citroën SA e Opel Europe Holdings s.l.u., facenti parte, a loro volta parte, della *holding* multinazionale Stellantis N.V., attiva a livello mondiale nella produzione e vendita di automobili con diversi marchi. PSA Italia è responsabile della commercializzazione in Italia delle vetture di diversi *brand*, tra cui Citroën e Peugeot.

2. Citroën Automobiles SA (di seguito anche "Citroën"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. *b*), del Codice del consumo.

La società, di diritto francese, opera nel settore della produzione e vendita di autovetture a marchio Citroen.

3. Altroconsumo, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

4. ADICU APS, in qualità di associazione di consumatori segnalante, intervenuta nel corso del procedimento.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

5. La presente istruttoria riguarda talune problematiche relative alla commercializzazione di autovetture diesel a marchio Citroën dotate del sistema antinquinamento *Selective Catalytic Reduction* (Riduzione Catalitica Selettiva, di seguito "SCR"), che secondo i segnalanti risulterebbe difettoso *ab origine*. In proposito, i Professionisti, a partire dal 2015, hanno installato questo sistema (che impiega l'additivo AdBlue) sui veicoli diesel da essi commercializzati per adeguarsi alla normativa Euro 6 in materia di emissioni.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 L'iter del procedimento

6. Sulla base della segnalazione pervenuta da Altroconsumo il 1° dicembre 2022, cui erano allegati circa 130 reclami di consumatori e quelle di singoli consumatori, nonché delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, in data 29 dicembre 2022, è stato avviato nei confronti dei Professionisti il procedimento istruttorio PS12483, per possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del consumo.

7. In particolare, secondo le richiamate segnalazioni, numerosi proprietari/possessori di alcuni modelli diesel a marchio Citroën (prevalentemente C3 e C4), hanno riscontrato avarie del sistema SCR, il cui difettoso funzionamento comporta il blocco del veicolo. In particolare, alcuni consumatori lamentano che il serbatoio del sistema di catalizzazione sia già stato sostituito una prima volta in garanzia o a spese della casa madre ma di aver dovuto provvedere, a distanza di un tempo relativamente breve (1-3 anni), a sostituirlo nuovamente in tutto o in parte a loro spese con esborsi di diverse centinaia di euro.

Nella comunicazione di avvio del procedimento si è ipotizzato che l'ampiezza del fenomeno e la sua ripetizione nel tempo potessero far presumere l'esistenza di un difetto di fabbricazione e/o progettazione del sistema SCR conosciuto o conoscibile dai Professionisti in base al canone di diligenza professionale.

8. Inoltre, il 29 novembre 2022 è pervenuta la segnalazione dell'associazione di consumatori ADICU APS, che lamenta la possibile scorrettezza di una condotta analoga tenuta da PSA riguardo a vetture diesel a marchio Peugeot dotate anch'esse del sistema antinquinamento SCR, che risulterebbe parimenti difettoso *ab origine*. In proposito, l'associazione riferisce che numerosi consumatori (in particolare proprietari/possessori dei modelli 208, 308, 3008 e 5008) avrebbero riscontrato la comparsa delle sopra descritte avarie del sistema SCR anche in taluni veicoli a marchio Peugeot. Inoltre, a partire da gennaio 2023 sono pervenute all'Autorità numerose segnalazioni di singoli consumatori riguardanti tali problematiche riscontrate nei veicoli a marchio Peugeot (fascicolo pre-istruttorio Peugeot - PS12526).

9. I Professionisti hanno avuto accesso agli atti del fascicolo PS12483 ed estratto copia dei documenti ivi acquisiti in data 31 gennaio 2023.

10. In data 2 marzo 2023 è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento PS12483 presentata da ADICU APS il 27 febbraio u.s., che ha avuto accesso agli atti del fascicolo PS12483 in data 4 aprile 2023.

11. I Professionisti hanno fornito riscontro alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio e svolto argomentazioni con note pervenute in data 24 febbraio, 22 marzo e 20 aprile 2023.

12. I Professionisti hanno presentato una proposta di impegni riguardo al procedimento PS12483, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, da ultimo, inviati in versione consolidata il 12 luglio 2023.

13. In data 28 aprile e 22 giugno 2023, si sono svolte le audizioni con i Professionisti riguardanti gli impegni presentati.

14. In data 1° agosto 2023 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

III. 2 Gli elementi acquisiti e gli impegni proposti dai Professionisti

III. 2.1 Gli elementi acquisiti

15. Il procedimento PS12483 riguarda un componente (*i.e.*, il sistema di catalizzazione selettiva) innovativo e caratterizzato da soluzioni tecnico-ingegneristiche complesse, la cui installazione sui veicoli diesel a marchio Citroën ha, come visto, lo scopo di adeguare le vetture commercializzate dai Professionisti alla normativa Euro 6 in materia di emissioni.

16. Nel corso dell'istruttoria, è emerso che i Professionisti hanno riconosciuto l'applicazione della garanzia legale e convenzionale del produttore per i malfunzionamenti del sistema SCR avvenuti entro due anni dalla consegna dei veicoli a marchio Citroën.

17. In particolare, i Professionisti affermano che i malfunzionamenti nel periodo di vigenza della garanzia legale e convenzionale sono stati risolti senza costi per il consumatore, mentre le rimanenti doglianze sono state gestite tramite contribuzioni volontarie delle Società di ambito differente e variabili nel tempo, di seguito meglio descritte. È emerso dunque che le riparazioni effettuate in garanzia rappresentano una parte minoritaria dei malfunzionamenti complessivi, poiché i difetti in esame si manifestano prevalentemente scaduti i due anni di garanzia.

I Professionisti hanno indicato, altresì, che la percentuale di malfunzionamenti ad essi segnalati sul totale dei veicoli Citroën venduti dal gennaio 2018 al dicembre 2022 è del $[0,5-2,5\%]^*$.

18. Inoltre, dagli atti acquisiti all'istruttoria, risulta che i Professionisti sono intervenuti riguardo ai malfunzionamenti riscontrati per i veicoli Citroën implementando: (i) modifiche tecniche e produttive dei componenti interessati e (ii) successivamente allo spirare del termine biennale della garanzia legale e di quella convenzionale, misure compensative a favore dei consumatori, con particolare riferimento a diversi programmi di assistenza chiamati *Special Coverages*.

19. In particolare, i Professionisti riferiscono di aver posto in essere, a partire dal 2018 e sino a febbraio 2023, diverse *Special Coverages*, che hanno previsto in alcuni casi una copertura totale del costo dei pezzi di ricambio e della manodopera e in altri un rimborso parziale del costo dei pezzi di ricambio, rapportato all'età e al chilometraggio del veicolo, secondo percentuali comprese tra il $[70-99\%]$ e il $[30-60\%]$.

20. Da ultimo, il 13 febbraio 2023 i Professionisti hanno avviato una nuova *Special Coverage* denominata "4UA+4UB" strutturata come segue:

- i. per i veicoli fuori garanzia con meno di 5 anni dalla consegna (cioè meno di 3 anni dalla scadenza della garanzia convenzionale) e meno di 150.000 km percorsi, il costo dei pezzi di ricambio è rimborsato al 100% da Citroën (4UA);
- ii. per i veicoli fuori garanzia con più di 5 anni dalla consegna (cioè più di 3 anni dalla scadenza della garanzia convenzionale) e fino a 8 anni dalla consegna (cioè fino a 6 anni dalla scadenza della garanzia convenzionale) e/o con un chilometraggio percorso superiore a 150.000 km e inferiore a 210.001, è prevista una copertura decrescente del costo dei pezzi di ricambio (4UB) in base al chilometraggio del veicolo secondo la seguente tabella:

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

Veicoli con oltre 5 anni e/o oltre 150.000 km	0 - 30.000	30.001- 50.000	50.001- 80.000	80.001- 110.000	110.001- 140.000	140.001- 180.000	180.001- 210.000	Più di 210.001
Copertura	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	0%

La *Special Coverage 4UB* scade al raggiungimento del primo dei due limiti (8 anni o 210.001 km).

III.2.2 Gli impegni proposti dai Professionisti

21. Come sopra indicato, i Professionisti hanno presentato una proposta di impegni riguardante l'istruttoria Citroën (PS12483), estesi anche alle analoghe problematiche oggetto della pre-istruttoria Peugeot (PS12526), nel prosieguo anche gli "Impegni", da ultimo inviata in versione consolidata il 12 luglio 2023.

22. I Professionisti si sono impegnati a porre in essere le misure di seguito descritte.

I. Adozione di una "Guida per il cliente sulle garanzie" da diffondere tramite il sito internet, nonché da trasmettere al personale del Customer Care ed alla rete autorizzata.

(a) Al fine di rendere più chiari per i consumatori quali siano i diritti derivanti dalla garanzia legale di conformità e da quella convenzionale applicabili ai veicoli acquistati, i Professionisti si impegnano a modificare il sito <https://www.citroen.it>, creando un *link* o tendina denominati ad esempio "garanzie" o simili da cui si acceda a una sezione del sito ove sarà pubblicata la "Guida per il Cliente sulle garanzie". Il testo della guida è riportato nel formulario Impegni allegato al presente provvedimento¹.

(b) Inoltre, per assicurare la conoscenza della "Guida per il Cliente sulle garanzie" da parte dei soggetti cui i clienti si potrebbero rivolgere per avere informazioni sulle garanzie (i.e. *Customer Care* e Rete autorizzata), la Guida sarà disponibile sul *Service Box* della rete Citroën corredata da un'apposita comunicazione esplicativa, il cui testo è riportato nel formulario Impegni.

II. Somministrazione di un training aziendale sulle garanzie post-vendita.

I Professionisti si impegnano ad organizzare uno specifico *training* aziendale per l'Ufficio legale e il *Customer Care*, ove sarà esposta la normativa del Codice del consumo sulle pratiche commerciali scorrette, con particolare riferimento alle garanzie post-vendita.

III. Compensazione a favore dei clienti

L'Impegno riguarda due diverse misure compensative a favore dei consumatori, proprietari di veicoli Citroën, attuate tramite una *Special Coverage*, cioè offrendo ai clienti un contributo economico in caso di riparazioni/ sostituzioni di componenti fuori garanzia effettuate presso la rete autorizzata.

In particolare, l'Impegno in esame riguarda l'estensione della *Special Coverage "4UA+4UB"*, vigente a partire 13 febbraio 2023, secondo le modalità di seguito descritte.

(a) I Professionisti si impegnano a mantenere in vigore l'attuale *Special Coverage "4UA+4UB"* quantomeno sino ad agosto 2024 (compreso). Questa misura avrà dunque una durata complessiva di almeno un anno e sei mesi e i Professionisti si riservano di prorogarla o, eventualmente, di sostituirla in anticipo con misure migliorative, ove necessario.

In aggiunta a tale misura, i Professionisti si impegnano a riconoscere ai proprietari di veicoli Citroën sino ad agosto 2024 (compreso) un ulteriore contributo di 30 euro come compartecipazione alle spese di manodopera. A detta delle Società, tale somma corrisponde "a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione/sostituzione del serbatoio Urea". In proposito, i clienti che hanno effettuato gli interventi di riparazione/ sostituzione dei componenti tra il 13 febbraio 2023 e la data di implementazione di quest'Impegno, beneficiando dell'attuale *Special Coverage "4UA+4UB"*, riceveranno un'apposita comunicazione² ove sarà chiarito che questo ulteriore contributo sarà erogato dal riparatore/rivenditore autorizzato, a scelta del consumatore, in forma di omaggio per l'acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione oppure di rimborso monetario, da richiedere in entrambi i casi entro il 31/12/2025 (**Impegno III A**).

(b) I Professionisti si impegnano ad applicare retroattivamente la *Special Coverage "4UA+4UB"* a favore dei consumatori che, con veicoli di età superiore al quarto anno³ abbiano riparato/ sostituito il serbatoio dell'urea nel

¹ [I Professionisti si riservano di modificare il wording del link e della comunicazione-tipo in caso di comprovate esigenze, nel rispetto dei principi di veridicità e trasparenza, nonché a causa di modifiche normative o di prassi dell'Autorità.]

² [La bozza di comunicazione è riportata nel formulario Impegni.]

³ [Come chiarito dai Professionisti nel corso del procedimento, "la motivazione per la quale l'Impegno 3 prevede l'applicazione retroattiva [...] della nuova *Special Coverage* per i veicoli di età superiore al quarto anno è legata alla copertura delle *Special Coverage* precedenti".]

periodo 1° gennaio 2021 - 12 febbraio 2023 (data di entrata in vigore della citata *Special Coverage*), beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste dalla precedente *Special Coverage*.

In particolare, i consumatori riceveranno delle compensazioni economiche secondo il seguente schema:

“se a seguito del calcolo della differenza delle condizioni economiche delle due Special Coverages, risulterà che i consumatori beneficerebbero di un importo:

- pari o superiore a 200 euro, riceveranno 200 euro;*
- compreso tra i 100 e 200 euro, riceveranno 100 euro;*
- compreso tra i 50 e i 100 euro, riceveranno 50 euro”.*

Gli Impegni precisano che *“non beneficranno di tale previsione (eventuale differenziale come sopra indicato) i consumatori che nel 2021, 2022 e 2023 dovessero aver già beneficiato, oltre che delle Special Coverages all’epoca applicabili, di un ulteriore contributo da parte del Customer Care, di importo almeno pari a quello che verrebbe erogato come sopra indicato”.*

Inoltre, pure a tale misura si aggiunge il contributo di 30 euro come compartecipazione alle spese di manodopera. I Professionisti precisano che saranno inclusi tra i beneficiari dell’importo di 30 euro anche coloro che, in attuazione della retroazione della *Special Coverage “4UA+4UB”*, non riceverebbero rimborsi/ omaggi, a condizione che:

- (i) non abbiano già beneficiato di un contributo sul costo della manodopera;*
- (ii) non abbiano già beneficiato, oltre che delle Special Coverages all’epoca applicabili, di un ulteriore contributo da parte del Customer Care, di importo almeno pari a 30 euro.*

L’importo da erogare verrà corrisposto, a scelta del consumatore, sotto forma alternativa di:

- 1) omaggio valido per l’acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione del veicolo, spendibile in un’unica soluzione entro il 31/12/2025, presso un riparatore/ rivenditore autorizzato;
- 2) rimborso da parte del riparatore/ rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/ sostituzione entro il 31/12/2025.

Il riparatore/ rivenditore autorizzato che ha venduto/ prestato le attività di cui all’omaggio o provveduto al rimborso verrà rimborsato dai Professionisti.

I consumatori interessati dalla misura verranno contattati dai Professionisti con l’invio di una comunicazione il cui testo è riportato nel formulario Impegni (**Impegno III B**).

La Rete Citroën sarà informata degli Impegni con un’apposita comunicazione trasmessa tramite i canali aziendali.

IV. Estensione dell’Impegno III) anche ai clienti non consumatori (professionisti)

I Professionisti si impegnano ad estendere (con le medesime tempistiche) le misure compensative indicate nell’Impegno III) a favore dei clienti professionisti acquirenti di veicoli Citroën.

V. Estensione di tutti gli Impegni a Peugeot

I Professionisti si impegnano ad estendere (con le medesime tempistiche) tutti gli Impegni sopra indicati ai clienti proprietari di veicoli a marchio Peugeot (pre-istruttoria PS12526).

Tempistica di implementazione degli Impegni

Riguardo alle tempistiche di implementazione, i Professionisti si impegnano ad attuare gli Impegni entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accettazione. In particolare, riguardo all’Impegno 3.A, 3.B.1 e 3.B.2, il termine di implementazione è riferito all’invio delle comunicazioni che sarà effettuato in sua attuazione, non potendosi prevedere i tempi di accettazione o meno da parte dei destinatari delle stesse.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

23. Il procedimento PS12483 riguarda la possibile scorrettezza delle condotte contestate ai Professionisti, consistenti nel rimborso solo parziale delle spese sostenute dai consumatori per la riparazione/ sostituzione del sistema antinquinamento SCR (Adblue) installato su diversi modelli di veicoli Citroën.

24. Preliminarmente, si rileva che la pratica contestata deve essere valutata alla luce del carattere innovativo e complesso dei casi in esame: essi, infatti, riguardano componenti tecnologici progettati al fine di adeguare i veicoli commercializzati dai Professionisti alla normativa sulla riduzione di emissioni e dunque, in definitiva, a rendere la loro circolazione maggiormente sostenibile a livello ambientale.

Deve valutarsi altresì che i Professionisti: *(i)* hanno riconosciuto ai consumatori l’applicazione della garanzia legale di conformità e di quella convenzionale del produttore per i malfunzionamenti avvenuti entro due anni dalla consegna dei veicoli (cfr. par. III. 2.1) e *(ii)* il 13 febbraio 2023, hanno emanato, per entrambi i marchi Citroën e Peugeot, la *Special Coverage “4UA+4UB”*. Detta *Special Coverage* appare specificamente volta a mitigare le conseguenze pregiudizievoli per i consumatori delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 29 dicembre 2022.

25. In tale contesto, l’Autorità ritiene che gli impegni proposti dai Professionisti siano idonei a rimuovere i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestati nella citata comunicazione di avvio del procedimento PS12483 riguardante i veicoli a marchio Citroën. L’estensione degli Impegni ai proprietari di veicoli Peugeot rappresenta un elemento aggiuntivo, volto a risolvere le analoghe criticità concernenti detti veicoli (fascicolo PS12526).

26. I Professionisti hanno altresì dato atto di aver proceduto all'adozione di miglioramenti tecnici, in sede di produzione/assemblaggio dei componenti in esame⁴. Pertanto, è ragionevole ritenere che detti miglioramenti condurranno ad una progressiva riduzione del numero dei veicoli interessati da malfunzionamenti, nonché ad una sostanziale risoluzione delle problematiche rilevate per entrambi i marchi Citroën e Peugeot.

27. Complessivamente, dunque, gli impegni possono ritenersi meritevoli di apprezzamento in quanto:

(i) confermano almeno fino ad agosto 2024, estendendoli retroattivamente a tutto il 2021 e al 2022 e migliorandoli con la previsione di un contributo parziale per i costi di manodopera, i significativi rimedi previsti dalla *Special Coverage* "4UA+4UB", attualmente in vigore, per entrambi i marchi;

(ii) riguardano anche i clienti professionisti acquirenti di veicoli Citroën e dunque ragionevolmente numerose micro-imprese (cui non si applica la garanzia legale di conformità);

(iii) attribuiscono i medesimi benefici a consumatori e professionisti acquirenti di veicoli a marchio Peugeot, i cui malfunzionamenti non sono stati oggetto della comunicazione di avvio del procedimento PS12483.

28. Rispetto ai singoli rimedi proposti, si valutano positivamente le misure informative sulle garanzie legale e convenzionale, nonché di formazione interna (inserimento sul sito di Citroën di una "Guida per il Cliente sulle garanzie", comunicazione per il *Customer care* e la rete autorizzata, nonché *training* aziendale sulle garanzie post-vendita; cfr. **Impegni I e II**), pur rilevando che essi non riguardano direttamente i pregiudizi subiti dai consumatori.

29. L'Impegno **III**, che costituisce la principale misura compensativa proposta, concerne l'estensione parzialmente retroattiva e *pro futuro* della *Special Coverage* "4UA+4UB", già in vigore dal 13 febbraio 2023, per entrambi i marchi riguardo a veicoli per cui le garanzie legale e convenzionale sono decorse.

30. Rispetto all'applicazione *pro futuro*, l'impegno all'estensione della *Special Coverage* "4UA+4UB" quantomeno sino ad agosto 2024 (compreso, cfr. **Impegno III A**) costituisce una misura efficace e di ampia applicazione a favore dei soggetti (consumatori e professionisti) che hanno affrontato o affronteranno in futuro le spese di riparazione/sostituzione dei componenti in esame, successivamente alla scadenza della garanzia legale e di quella convenzionale del produttore.

In proposito, appare conforme al principio di proporzionalità che i Professionisti si facciano interamente carico del costo dei pezzi di ricambi entro determinati termini di anzianità del veicolo e di chilometraggio percorso e che questo contributo diminuisca progressivamente, in considerazione dell'usura del veicolo. Sul punto, i termini entro cui i Professionisti si faranno interamente carico del costo dei pezzi di ricambio (meno di 5 anni dalla consegna e 150.000 km percorsi) e quelli decorso i quali non sarà più previsto alcun contributo (8 anni o 210.001 km percorsi) appaiono sufficientemente ampi per interessare un'ampia platea di proprietari/ possessori dei veicoli Citroën e Peugeot e comunque intrinsecamente ragionevoli.

31. Inoltre, l'Impegno **III** prevede una parziale applicazione retroattiva della *Special Coverage* "4UA+4UB" ai clienti che, con veicoli di età superiore al quarto anno, hanno riparato/sostituito i componenti in esame dal 1° gennaio 2021 e fino al 12 febbraio 2023 beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste da precedenti *Special Coverage*. In particolare, i proprietari/ possessori di veicoli Citroën e Peugeot riceveranno un contributo di importo variabile da 50 a 200 euro che sarà erogato, a loro scelta, come rimborso monetario oppure omaggio (cfr. **Impegno III B**).

Anche tale misura appare comportare un significativo beneficio per i consumatori cui non sono più applicabili le garanzie legale e convenzionale del produttore. Infatti, da un lato, l'ambito dei soggetti beneficiari della stessa risulta ben più ampio dei segnalanti sia all'Autorità (circa 130) sia ai Professionisti per i veicoli Citroën; dall'altro essa riguarda le annualità durante le quali le Società hanno ricevuto il maggior numero di segnalazioni per i veicoli Citroën (2021 e 2022).

Sul punto, l'esclusione dei rimborsi per i soggetti che abbiano già beneficiato, oltre che delle *Special Coverages* precedentemente applicabili, di ulteriori contributi da parte del *Customer Care* almeno pari a quelli che sarebbero erogati secondo quanto sopra descritto è volta ad evitare l'attribuzione di benefici non dovuti e la previsione di *cap* ai diversi scaglioni di rimborso appare giustificata da ragioni organizzative dei Professionisti (standardizzazione delle comunicazioni ai clienti e razionalizzazione delle relazioni con la rete).

32. L'Impegno **III**, complessivamente inteso, comporta dunque l'applicazione delle sopra descritte misure efficaci e proporzionali a un numero molto rilevante di proprietari/ possessori di veicoli Citroën e Peugeot e per tutto l'ampio periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 31 agosto 2024 (in totale 3 anni e 8 mesi).

A queste misure compensative, si aggiunge la previsione di un contributo parziale e in cifra fissa per i costi di manodopera dell'ammontare di 30 euro, che riguarderà l'ampia platea dei soggetti che hanno effettuato o che effettueranno riparazioni/ sostituzioni dei componenti in esame nel periodo di applicazione della *Special Coverage* "4UA+4UB" in base agli Impegni (1° gennaio 2021 - 31 agosto 2024), compresi quelli che non riceveranno alcun contributo in virtù dell'applicazione retroattiva della citata *Special Coverage*. Anche in questo caso, l'esclusione della sua applicazione per i soggetti che abbiano già fruito di un ulteriore contributo per la manodopera di almeno 30 euro in applicazione di precedenti *Special Coverage* oppure come misura di *Customer Care* appare volta ad evitare l'attribuzione di benefici non dovuti.

⁴ [Cfr. la memoria del 24 febbraio 2023 (prot. n. 23829).]

33. Infine, come già rilevato, risulta apprezzabile l'estensione dell'Impegno **III** ai proprietari professionisti (non consumatori) (**Impegno IV**) e di tutti gli Impegni (sia informativi sia compensativi) ai proprietari di veicoli a marchio Peugeot (**Impegno V**).

34. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalle stesse presentati nella loro versione consolidata in data 12 luglio 2023, come descritti nel Formulário allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che le società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA, entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i Professionisti non diano attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli