

**PS12483 - ADBLUE/CITROEN**  
*Allegato al provvedimento n. 30788*

**PS 12483**

**PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI  
AI SENSI DELL'ART. 27 DEL CODICE DEL CONSUMO  
E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO PROCEDURALE NELL'INTERESSE DI  
CITROËN AUTOMOBILES SA E GROUPE PSA ITALIA S.P.A.**

**I) NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

Procedimento n. PS/12483 con Provvedimento di avvio dell'istruttoria notificato in data 29 dicembre 2022.

**(II) PROFESSIONISTI CHE PRESENTANO GLI IMPEGNI**

Citroën Automobiles SA con sede legale in Poissy, 78300, Boulevard d'Europe 2-10 e Groupe PSA Italia S.p.A. con sede legale in Torino, 10135, via Plava 80.

**(III) PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

- Premesso che:

- in data 29 dicembre 2022, codesta Autorità comunicava a Citroën Automobiles SA ("Citroën") e Groupe PSA Italia S.p.A. ("PSA Italia" - di seguito congiuntamente "le Società" o anche i "Professionisti") ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D. Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo"), nonché dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", l'avvio del procedimento PS/12483 ("Procedimento"), unitamente alla contestuale richiesta di informazioni, per accertare se i comportamenti posti in essere dai Professionisti possano integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 24 e 25 comma 1, lett. d) del Codice del Consumo, in quanto idonei "*a indurre il consumatore medio ad assumere decisioni commerciali che non avrebbe altrimenti preso nonché a condizionarlo indebitamente nell'esercizio dei suoi diritti relativi alla garanzia legale di conformità e a quella convenzionale*".

- i Professionisti, **pur senza riconoscere** in alcun modo la fondatezza delle tesi e delle ipotesi formulate nella Comunicazione di avvio e nella convinzione di non aver commesso alcuna violazione della normativa di cui al Codice del Consumo e, dunque, di aver agito nel **pieno rispetto** della medesima, in ottemperanza al quadro legislativo e regolamentare applicabile nel caso in esame, offrono - ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento procedurale - i seguenti Impegni per porre rimedio alle preoccupazioni sollevate da codesta Ill.ma Autorità nella Comunicazione di avvio.

**(IV) DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI**

Gli Impegni hanno ad oggetto l'adozione di misure volte a modificare le condotte commerciali dei Professionisti in modo da migliorare i servizi offerti ai consumatori, assicurare loro un'informativa generale e preventiva circa i diritti loro attribuiti dal Codice del Consumo con riguardo alla garanzia legale di conformità e a quella convenzionale prestata dal Produttore, nonché misure strutturali e compensative.

Gli Impegni riguardano, in particolare, quanto segue.

- 1) **ADOZIONE DI UNA SPECIFICA "GUIDA PER IL CLIENTE SULLE GARANZIE" DA VEICOLARE AI CONSUMATORI TRAMITE IL SITO INTERNET NONCHÉ AL PERSONALE DEL CUSTOMER CARE ED ALLA RETE AUTORIZZATA**

## **Tipologia di impegno**

**1.A.)** Al fine di rendere ancora più di immediata e facile comprensione per i Clienti consumatori quali sono i diritti derivanti dalla garanzia legale di conformità e da quella convenzionale applicate ai veicoli da loro acquistati, le Società si impegnano a modificare il sito internet <https://www.citroen.it> creando un *link* o tendina o simili, denominati “garanzie” o simili, che consenta di accedere ad una sezione del sito nella quale verrà pubblicata la “Guida per il Cliente sulle garanzie”.

Il testo del documento che verrà pubblicato è il seguente:

**GUIDA PER IL CLIENTE SULLE GARANZIE**

**A. LA GARANZIA CONVENZIONALE CONTRO I DIFETTI DI FABBRICAZIONE**

**1. La Garanzia Convenzionale Citroën**

*I Veicoli a marchio “Citroën” sono coperti contro i difetti di fabbricazione dalla Garanzia Convenzionale Citroën secondo quanto meglio specificato nelle “Condizioni Generali di vendita e garanzia” dell’autovettura sottoscritte al momento dell’ordine del veicolo e secondo quanto qui in sintesi richiamato.*

*La Garanzia Convenzionale Citroën è facoltativa e va ad aggiungersi alla garanzia obbligatoria prevista dalla legge (cd. “Garanzia Legale di conformità”), che rimane impregiudicata.*

*La Garanzia Convenzionale Citroën costituisce un impegno temporaneo del Produttore nei confronti dei suoi prodotti, per offrire ai suoi Clienti finali la riparazione o la sostituzione gratuita dei componenti difettosi.*

**2. Durata, condizioni e limiti**

*La Garanzia Convenzionale Citroën copre i veicoli a marchio “Citroën” contro i difetti di fabbricazione per un periodo di **due (2) anni**, senza limitazioni di chilometraggio, a partire dalla data di consegna al Cliente, come indicata sul Certificato di garanzia del libretto di manutenzione consegnato insieme al Veicolo.*

*Le eccezioni all’applicazione della Garanzia Convenzionale Citroën sono specificamente dettagliate alla sezione “Garanzie contrattuali Citroën” delle “Condizioni generali di vendita e garanzia” sottoscritte al momento dell’ordine del veicolo a cui si rinvia.*

*La sostituzione di un pezzo nell’ambito delle operazioni di garanzia non prolunga la durata di quest’ultima. La Garanzia Convenzionale Citroën che copre i pezzi sostituiti scade alla data di scadenza originaria della garanzia convenzionale contro i difetti di fabbricazione del Veicolo. La Garanzia Convenzionale Citroën opera solo se il Cliente affida il Veicolo ad un riparatore autorizzato Citroën.*

*In caso di rivendita del Veicolo, gli acquirenti successivi beneficeranno della Garanzia Convenzionale Citroën fino alla data di scadenza, purché ognuno degli acquirenti abbia rispettato le condizioni di operatività della garanzia. A tale scopo il Cliente si impegna a trasmettere all’acquirente le condizioni di operatività di tale garanzia.*

**3. Rimedi**

*La Garanzia Convenzionale Citroën accorda al Cliente riparazioni o sostituzioni a titolo gratuito.*

**NOTA BENE:** *La Garanzia Convenzionale Citroën non riduce né sopprime la Garanzia Legale di conformità di cui beneficiano i Clienti consumatori, in conformità alle disposizioni del Codice del Consumo e secondo quanto qui di seguito richiamato.*

**B. LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ**

**1. Che cos’è la Garanzia Legale di conformità**

*La Garanzia Legale è prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.) e tutela il consumatore in caso acquisto di prodotti difettosi, che funzionano male o non rispondono all’uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato.*

**2. Nei confronti di chi può essere fatta valere**

*Il consumatore può far valere i propri diritti in materia di Garanzia Legale di conformità rivolgendosi direttamente al venditore del bene, anche se diverso dal produttore.*

**3. Contenuto della Garanzia Legale di conformità**

*In presenza di un vizio di conformità, il consumatore ha diritto, a sua scelta, alla riparazione o sostituzione del bene difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all’altro. Se la sostituzione o la riparazione non sono possibili, il consumatore ha comunque diritto alla riduzione del prezzo o ad avere indietro una somma, commisurata al valore del bene, a fronte della restituzione al venditore del prodotto difettoso.*

**4. Durata della Garanzia Legale di conformità**

*La garanzia legale dura **due (2) anni** dalla data di consegna del bene.*

*L'azione del consumatore diretta a far valere i difetti (c.d. denuncia del vizio) si prescrive, in ogni caso, nel termine massimo di 26 mesi (24 mesi più 2 mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto) dalla data di consegna del bene.*

*Le clausole inserite da professionisti in contratti o condizioni generali di contratto con i consumatori che limitano la durata della garanzia legale o la escludono possono integrare clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.*

**5. Rimedi**

*Ove un difetto di conformità si manifesti nel termine di due anni dalla data di consegna del Veicolo, il Cliente consumatore potrà far valere i diritti oggetto della Garanzia Legale di conformità nei confronti del Venditore, chiedendo la riparazione o la sostituzione del Veicolo, ovvero una riduzione adeguata del prezzo o la risoluzione del contratto, alle condizioni previste dall'articolo 135 bis e ss. del Codice del Consumo. Salvo prova contraria si presume che qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro un anno dal momento in cui il bene è stato consegnato esistesse già a tale data.*

\*\*\*

*Le informazioni di dettaglio in merito alla Garanzia Convenzionale Citroën ed i richiami alla Garanzia Legale di conformità applicate al singolo veicolo sono contenute per esteso nelle "Condizioni generali di vendita e garanzia", sottoscritte al momento dell'ordine.*

*Per una indicazione precisa sulle garanzie applicabili si invita a portare il veicolo presso la Rete di autofficine autorizzate Citroën.*

Le Società si riservano di modificare il wording del link e della comunicazione-tipo in caso di comprovate esigenze, sempre nel rispetto dei principi di veridicità e trasparenza e di adeguarlo in caso di modifiche normative o di prassi applicative dell'AGCM.

\*

**1.B.)** Inoltre, per garantire la conoscenza della "Guida per il Cliente sulle garanzie" da parte di tutti quei soggetti a cui i Clienti si potrebbero rivolgere per richiedere informazioni sulle garanzie applicabili ai loro veicoli (i.e. il Customer care e la Rete autorizzata), tale Guida sarà resa disponibile su Service Box.

Il testo della comunicazione di trasmissione è il seguente:

*Nell'ottica di garantire standard sempre più elevati nel rapporto con i consumatori è stata adottata da Citroën la "Guida per il Cliente sulle garanzie" (la "Guida") allegata alla presente comunicazione che chiarisce i diritti dei Clienti consumatori derivanti dall'applicazione della garanzia legale di conformità e di quella convenzionale. Tale documento è stato pubblicato sul sito internet Citroën e su Service Box.*

*Per Citroën è prioritario che venga fornita ai consumatori un'informazione completa e corretta del regime delle garanzie applicabili al singolo veicolo, indispensabile al fine di consentire un esercizio consapevole dei diritti loro spettanti in tema di garanzie post-vendita.*

*Si richiamano in ogni caso le procedure applicabili e pubblicate in Service Box in modo da verificare sullo specifico veicolo portato in assistenza o per il quale si richiedono informazioni le garanzie applicabili, oltre alla sussistenza di eventuali azioni intraprese da Citroën a favore del consumatore.*

**Tempistica di implementazione:** le Società si impegnano ad implementare il predetto impegno entro il termine di 3 mesi dalla notifica del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

\*\*\*

**2) SOMMINISTRAZIONE DI UN TRAINING AZIENDALE CHE ABBA AD OGGETTO LA NORMATIVA DI CUI AL CODICE DEL CONSUMO IN TEMA DI GARANZIE POST-VENDITA**

**Tipologia di impegno**

Le Società si impegnano ad organizzare uno specifico training aziendale rivolto alle funzioni dell'Ufficio legale che si occupano della gestione delle garanzie post-vendita ed al Customer Care, nel corso del quale verrà trattata la normativa di cui al Codice del consumo in tema di pratiche commerciali scorrette con un focus particolare in tema di garanzie post-vendita.

**Tempistica di implementazione:** le Società si impegnano ad implementare il predetto impegno

entro il termine di 3 mesi dalla notifica del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

\*\*\*

### **3) IMPEGNO VOLTO ALLA COMPENSAZIONE A FAVORE DEI CONSUMATORI**

#### **Tipologia di impegno**

L'Impegno ha ad oggetto due misure di natura compensativa a favore dei consumatori attraverso la gestione delle cd. *Special Coverages*, ossia strumenti volti a garantire un contributo al Cliente nelle ipotesi di riparazioni / sostituzioni di componenti fuori garanzia effettuate presso la rete autorizzata.

Si tratta di contribuzioni volontarie corrisposte dal produttore e che sono già implementate nelle *policy* aziendali e che vengono poi, di volta in volta, adattate alle singole esigenze per una miglior tutela della clientela.

In particolare, l'oggetto dell'Impegno è la gestione, nell'ottica di miglior favore del consumatore, della *Special Coverage* denominata "4UA+4UB", adottata il 13 febbraio 2023, con le modalità che seguono.

**(A.1)** Le Società si impegnano a mantenere in vigore la *Special Coverage* "4UA+4UB", attualmente in vigore, quanto meno sino ad agosto 2024 (compreso).

Pertanto, la misura avrà una durata complessiva di almeno un anno e sei mesi dalla sua entrata in vigore avvenuta in data 13 febbraio u.s. Si precisa che si tratta di una durata minima della *Special Coverage*, in quanto le Società si riservano il diritto di prorogarla o, eventualmente, di sostituirla in anticipo con misure migliorative, laddove reputato necessario.

**(A.2)** Inoltre, sino a tale data, le Società si impegnano a riconoscere - in aggiunta alla contribuzione di cui alla *Special Coverage* "4UA+4UB" - un ulteriore contributo di Euro 30 (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea) a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera.

**(A.3)** Infine, i Clienti che nel periodo compreso tra il 13 febbraio u.s. (data di entrata in vigore della *Special Coverage* "4UA+4UB") e la data di implementazione dell'Impegno **A.2**) abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea, beneficiando dell'attuale *Special Coverage* "4UA+4UB", riceveranno la seguente comunicazione:

*"RE: Campagna concordata con l'AGCM"*

*Gentile Cliente,*

*siamo lieti di informarla che – in ottemperanza di impegni presi dalla nostra Società con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM") – Citroën, da sempre attenta alle esigenze dei Clienti, le ha riconosciuto, in relazione all'intervento da lei effettuato sul Serbatoio urea del suo veicolo, una contribuzione ulteriore rispetto a quella di cui ha già beneficiato, del valore di euro 30 a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera da lei sostenute.*

*Lasciamo a lei decidere se desidera ricevere tale importo alternativamente sotto forma di:*

*a) **omaggio** per l'acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione ed è spendibile entro il 31/12/2025, in un'unica soluzione. Il suo utilizzo è vincolato all'installazione degli accessori e/o ricambi presso l'officina delle Rete Autorizzata prescelta.*

*b) **rimborso** da parte del riparatore/rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/sostituzione sulla sua vettura, entro il 31/12/2025.*

*Sarà sufficiente recarsi presso riparatore/rivenditore autorizzato, presentando la presente comunicazione e confermando la sua scelta tra le due opzioni sopra indicate.*

*Con l'augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Citroën, le inviamo i migliori saluti".*

**(B.1)** Le Società si impegnano ad applicare retroattivamente le condizioni della *Special Coverage* "4UA+4UB" a favore di quei consumatori che, sulla base dei dati disponibili nel *Database* Garanzia, abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea su veicoli di età superiore al quarto anno nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 12 febbraio 2023 (data di entrata in vigore

della *Special Coverage* “4UA+4UB”), beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste dalla precedente *Special Coverage*.

In particolare, 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;
- pari o superiore a 100 e inferiore a 200 euro, riceveranno 100 euro;
- pari o superiore a 50 e inferiore a 100 euro, riceveranno 50 euro;
- inferiore ai 50 euro non riceveranno rimborsi / omaggi.

Si precisa che non beneficeranno 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.

**(B.2)** Alla misura compensativa così calcolata dovrà essere aggiunto l’importo di 30 euro (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea), a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera.

Si precisa che saranno inclusi tra i destinatari dell’importo di 30 euro anche coloro che, in attuazione della retroazione, non riceverebbero rimborsi/omaggi, a condizione che:

i) non abbiano già beneficiato di una contribuzione sul costo della manodopera (per esempio, casi di applicazione della *Special Coverage* 4SR);

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:

- a) **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 Citroën; in tal caso, è sufficiente presentare al riparatore/rivenditore autorizzato la Comunicazione ricevuta;
- b) **rimborso** da parte del riparatore/rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/sostituzione, entro il 31/12/2025; anche in questo caso, è sufficiente presentare al riparatore/rivenditore autorizzato la Comunicazione ricevuta.

Il riparatore/rivenditore autorizzato che ha venduto/prestato le attività di cui all’omaggio di cui al punto a) o provveduto al rimborso di cui al punto b) verrà a sua volta rimborsato dalla Società.

I consumatori interessati dalla misura verranno contattati dalle Società con l’invio di una comunicazione il cui testo si riporta nel seguito (Comunicazione).

“RE: Campagna concordata con l’AGCM

Gentile Cliente,

siamo lieti di informarla che - in ottemperanza di impegni presi dalla nostra Società con l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“AGCM”) – Citroën, da sempre attenta alle esigenze dei Clienti, le ha riconosciuto, in relazione all’intervento da lei effettuato sul Serbatoio urea del suo veicolo, una contribuzione ulteriore del valore di euro \*\*.

Lasciamo a lei decidere se desidera ricevere tale importo alternativamente sotto forma di:

a) **omaggio** per l’acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione ed è spendibile entro il 31/12/2025, in un’unica soluzione. Il suo utilizzo è vincolato all’installazione degli accessori e/o ricambi presso l’officina delle Rete Autorizzata prescelta.

b) **rimborso** da parte del riparatore/rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/sostituzione sulla sua vettura, entro il 31/12/2025.

*Sarà sufficiente recarsi presso un riparatore/rivenditore autorizzato, presentando la presente comunicazione e confermando la sua scelta tra le due opzioni sopra indicate.  
Con l'augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Citroën, le inviamo i migliori saluti".*

Per informare la Rete degli Impegni dinanzi esposti verrà trasmessa apposita comunicazione, utilizzando i canali aziendali.

**Tempistica di implementazione:** le Società si impegnano ad implementare i predetti impegni entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni. In particolare, con riferimento agli Impegni **A.3)**, **B.1)** e **B.2)** il termine di implementazione si intende riferito all'invio delle comunicazioni ai consumatori, non potendosi prevedere l'accettazione o meno da parte dei destinatari delle stesse.

\*\*\*

**4) ESTENSIONE DEGLI IMPEGNI COMPENSATIVI SUB 3) ANCHE AI CLIENTI NON CONSUMATORI**

Le Società, inoltre si impegnano ad estendere (con medesime tempistiche) le misure compensative indicate *sub* Impegno 3) anche nei confronti dei Clienti professionisti, seppure questi non rientrano nell'ambito oggettivo di tutela di codesta Ill.ma Autorità.

\*\*\*

**5) ESTENSIONE DEGLI IMPEGNI A PEUGEOT**

Groupe PSA Italia S.p.A., si impegna ad estendere (con medesime tempistiche) tutti gli Impegni sopra esposti a favore dei Clienti proprietari di veicoli a marchio Peugeot.

\*\*\*

**(V) CONSIDERAZIONI CIRCA L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A FAR VENIRE MENO I PROFILI CONTESTATI**

I Professionisti ritengono che gli impegni presentati siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella Comunicazione di avvio. Si ritiene, infatti, che lo sforzo profuso dalle Società abbia portato alla presentazione di sostanziali misure anche di carattere strutturale, concrete che, considerate singolarmente e nel loro insieme, sono idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio del Procedimento.

In primo luogo, con l'**IMPEGNO 1.** le Società si sono impegnate ad adottare la "*Guida per il Cliente sulle garanzie*" ("*Guida*") e a pubblicarla sul sito internet. Tale Guida fornirà ai consumatori un'informazione di carattere generale, immediata e di facile fruizione sulla garanzia legale di conformità e su quella convenzionale applicabile ai veicoli Citroën.

La Guida, unitamente alle specifiche previsioni contenute nelle "*Condizioni generali di vendita e garanzia*", consente ai consumatori un'adeguata conoscenza del regime delle garanzie applicabili al singolo veicolo, indispensabile ai fini di un esercizio consapevole dei diritti loro spettanti in tema di garanzie.

L'effettività dell'impegno assunto dalle Società risulta rafforzata dal fatto che le stesse si sono altresì impegnate a trasmettere la Guida a tutti i soggetti deputati a fornire al Cliente informazioni sulle garanzie come individuati nell'Impegno, ricordando al contempo l'importanza di verificare le garanzie applicabili allo specifico veicolo direttamente in *Service Box* al fine di fornire ai consumatori un'informazione completa e corretta del regime delle garanzie applicabili al singolo veicolo.

Inoltre, con l'**IMPEGNO 2.**, volto a prevedere l'organizzazione di uno specifico *training* aziendale rivolto alle funzioni aziendali meglio individuate nell'Impegno che si occupano della gestione delle garanzie, le Società intendono garantire che i consumatori siano concretamente posti nelle condizioni di conoscere ed esercitare le garanzie loro applicabili, avendo come primari

interlocutori soggetti adeguatamente formati sulla normativa di cui al Codice del Consumo in tema di pratiche commerciali scorrette e garanzie post-vendita.

Tali Impegni garantiscono la diffusione in azienda della conoscenza di corrette politiche commerciali, con lo scopo di neutralizzare possibili fraintendimenti o future contestazioni.

A seguito dell'implementazione delle misure proposte dalle Società, dunque, i consumatori avranno piena, ampia e sistematica conoscenza dei propri diritti in tema di garanzie.

Con l'**IMPEGNO 3**, le Società intendono attuare due concrete e rilevanti misure di natura compensativa volte a garantire una significativa copertura ai consumatori anche in relazione a riparazioni / sostituzioni relative a veicoli per i quali sono spirati i termini di garanzia legale o convenzionale del produttore.

Questo risultato, che va a beneficio di un significativo numero di consumatori, viene raggiunto grazie, innanzitutto, all'estensione temporale della validità delle condizioni di cui alla più recente *Special Coverage*, la "4UA+4UB", quanto meno sino ad agosto 2024 (compreso) **(A.1)**.

Invero, le Società, pur libere da obbligazioni di legge di sorta, si sono impegnate a mantenere ferma per almeno un anno e sei mesi dalla sua attivazione (13.02.2023) la predetta *Special Coverage* e le condizioni economiche dalla stessa previste, in modo da garantire certezza di ampia copertura della clientela. Si precisa che si tratta di una durata minima della *Special Coverage*, in quanto le Società si riservano il diritto di prorogarla o, eventualmente, di sostituirla in anticipo con misure migliorative, laddove reputato necessario.

Inoltre, sino ad agosto 2024 (compreso), le Società si sono impegnate a riconoscere - in aggiunta alla contribuzione di cui alla *Special Coverage* "4UA+4UB" - un ulteriore contributo di 30 euro (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea) a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera **(A.2)**.

Tale contributo aggiuntivo e volontario verrà altresì riconosciuto ai Clienti che abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea, beneficiando dell'attuale *Special Coverage* "4UA+4UB", nel periodo compreso tra il 13 febbraio u.s. (data di entrata in vigore della *Special Coverage* ultima citata) e la data di implementazione dell'Impegno A.2. **(A.3)**.

In questo modo le Società dimostrano, ancora una volta, l'elevato interesse per la massima soddisfazione dei Clienti e, conseguentemente, la volontà di venire incontro alle esigenze manifestate dagli stessi, seppur spirato il termine della garanzia legale/convenzionale e nonostante le ampie misure già apprestate.

In secondo luogo, la compensazione a beneficio dei consumatori viene realizzata anche attraverso il riconoscimento di un ulteriore contributo economico ai consumatori che - sulla base dei dati disponibili nel *Database* Garanzia - nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 12 febbraio 2023 abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea, beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste dalla precedente *Special Coverage*, attraverso l'applicazione retroattiva delle condizioni dell'attuale *Special Coverage* "4UA+4UB" **(B.1)**. Anche in tale caso al contributo così ottenuto verrà altresì sommato l'importo di 30 euro (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea), a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera **(B.2)**.

Anche in relazione alle predette misure, si sottolinea che si tratta di un impegno significativo, che copre un ampio lasso temporale e la cui ampia platea dei beneficiari dà contezza dello sforzo profuso dalle Società a favore degli stessi, anche per tutte le ipotesi di interventi in cui non è più vigente la garanzia legale o quella convenzionale.

Si tratta, dunque, di contribuzioni ulteriori ed aggiuntive rispetto a quelle di cui hanno già goduto i consumatori grazie ai presidi che le Società hanno già posto in essere estensivamente su base



volontaria nel corso del tempo e che sono stati documentati *per tabulas* nel Procedimento. Il tutto, nonostante lo spirare dei termini di legge per la garanzia legale o, comunque, dei termini per la garanzia convenzionale.

Si consideri inoltre che la platea dei beneficiari è ulteriormente ampliata dalla scelta delle Società di estendere le predette misure compensative anche ai Clienti professionisti, nonostante questi non rientrino nel novero dei soggetti tutelati da codesta Autorità (**IMPEGNO 4.**).

Infine, con l'**IMPEGNO 5.** le misure proposte vengono estese ad un numero ancora più rilevante di Clienti, in considerazione dell'estensione volontaria delle misure stesse anche ai proprietari di veicoli Peugeot (nonostante tale marchio non sia oggetto del Procedimento).

Considerato che, come dimostrato *per tabulas*, le Società si sono **sempre adoperate con la massima diligenza professionale** nei confronti dei propri Clienti, non solo nel periodo di vigenza della garanzia convenzionale (o legale), ma anche attraverso misure e presidi applicati in momenti successivi allo spirare di tale garanzia, si ritiene che gli Impegni presentati vadano a rafforzare ulteriormente i presidi già in essere a tutela dei Clienti.

In particolare, le Società ritengono che tutte le misure proposte, oltre a quelle attuate nel corso del tempo e documentate, sono del tutto idonee a concretamente soddisfare le esigenze rappresentate da codesta Autorità di un'adeguata compensazione del maggior numero di Clienti possibile, anche grazie ad un rilevante sforzo economico e strutturale/organizzativo delle Società, nonostante non sussista in merito alcun obbligo di legge.

Si ricorda, infatti, che *(i)* non vi sono reclami aventi ad oggetto la mancata riparazione in vigenza di garanzia; *(ii)* non vi è alcun riconoscimento di responsabilità o di difettosità del pezzo di ricambio oggetto del Procedimento, ma solo la presa d'atto di alcune lamentele e malfunzionamenti, propri e tipici della produzione industriale di un componente ingegneristicamente complesso; *(iii)* le Società hanno adottato sempre comportamenti in buona fede e piena diligenza professionale, intervenendo ove necessario lato produzione e lato misure compensative a favore dei Clienti nonostante le garanzie legali e convenzionali fossero spirate; *(iv)* le misure compensative riconosciute nel corso del tempo e quelle ulteriori proposte con gli Impegni sono offerte su base volontaria a beneficio, in ultima analisi, dei Clienti.

\*\*\*

**In conclusione**, alla luce delle su esposte considerazioni, le Società ritengono che tutti gli impegni proposti soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e siano idonei a far venir meno i presunti profili di illegittimità prospettati nella Comunicazione di avvio, così da agevolare la definizione del Procedimento senza l'accertamento della violazione e senza che venga irrogata un'eventuale sanzione pecuniaria.

Le misure proposte appaiono, infatti, adeguate non solo a rimuovere tutti gli aspetti della pratica suscettibili di violare le norme del Codice del Consumo, ma in generale a migliorare il rapporto complessivo con i Clienti.

**Si chiede**, quindi, che codesta Autorità voglia procedere alla chiusura del Procedimento accogliendo gli Impegni presentati e rendendoli obbligatori.

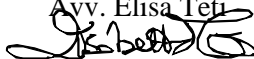
\*

Con osservanza,

Avv. Enrico Adriano Raffaelli



Avv. Elisa Teti



Avv. Alessandro Raffaelli

