

PS12929 - VOLKSWAGEN GROUP ITALIA-PROBLEMATICHE VARIE

Provvedimento n. 31771

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 dicembre 2025;

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 il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione dell'11 febbraio 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS12929 nei confronti della società Volkswagen Group Italia S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento dell'11 febbraio 2025, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede, anche secondaria, i locali e gli uffici di Volkswagen Group Italia S.p.A.;

VISTA la propria decisione del 26 marzo 2025, con la quale è stata accolta l'istanza di Volkswagen Group Italia S.p.A. di proroga del termine di presentazione degli impegni al 7 maggio 2025;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 7 maggio 2025, con la quale la società Volkswagen Group Italia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata in data 27 giugno 2025 e 26 settembre 2025;

VISTA la propria decisione del 13 maggio 2025, con la quale è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 7 novembre 2025, in considerazione della proposta di impegni depositata dal Professionista in data 7 maggio 2025;

VISTA la propria decisione del 29 settembre 2025, con la quale è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 31 dicembre 2025, in considerazione del completamento della proposta di impegni depositata dal Professionista in data 7 maggio 2025, nonché dei conseguenti adempimenti istruttori e procedurali volti ad assicurare il pieno contraddittorio;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Volkswagen Group Italia S.p.A. (P.IVA.: 07649360158; di seguito anche "Volkswagen", "Società" o "Professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nella commercializzazione di autovetture, tra l'altro, a marchio "Volkswagen".

2. Altroconsumo, associazione di consumatori, in qualità di partecipante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne la condotta del Professionista consistente nella diffusione di informazioni potenzialmente ingannevoli e omissive relative: *i)* all'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici; *ii)* alla perdita di capacità della batteria e *iii)* alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 20 febbraio 2025, è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12929 a Volkswagen Group Italia S.p.A.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata una richiesta di informazioni al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.

6. In data 20 febbraio 2025, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede della Società.

7. In data 12 marzo 2025, Volkswagen ha chiesto una proroga fino al 7 maggio 2025 del termine per presentare una proposta di impegni che è stata accolta in data 26 marzo 2025.

8. In data 4 aprile 2025, il Professionista ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

9. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 27 febbraio 2025, 4 marzo 2025 e 13 ottobre 2025.

10. In data 7 maggio 2025, Volkswagen ha presentato una proposta di impegni, integrata in data 27 giugno 2025 e 26 settembre 2025, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento.

11. In data 13 maggio 2025, è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento presentata dall'associazione Altroconsumo il 30 aprile 2025.

12. In data 16 ottobre 2025, è stata comunicata alle Parti la chiusura della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento.

13. In data 7 novembre 2025, è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del Regolamento che è pervenuto in data 9 dicembre 2025.

III.2. Le evidenze acquisite e gli impegni del Professionista

14. Il presente procedimento, secondo la prospettazione dell'avvio, verte sulla corretta diffusione delle informazioni relative: *i)* all'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici; *ii)* alla perdita di capacità della batteria e *iii)* alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

15. Si rappresenta che, nel corso dell'accertamento ispettivo, sono stati acquisiti alcuni reclami trasmessi dai consumatori al Professionista aventi a oggetto le problematiche contestate nella comunicazione di avvio del procedimento.

16. Inoltre, nel corso dell'istruttoria, è emerso che sul sito *internet* di Volkswagen erano presenti informazioni, seppur non immediatamente consultabili, relative: *i)* all'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici e ai fattori che possono influire su di essa; *ii)* alla perdita di capacità della batteria e *iii)* alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

17. Con nota pervenuta in data 7 maggio 2025, successivamente integrata in data 27 giugno 2025 e 26 settembre 2025, il Professionista ha presentato la seguente proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento:

Impegno I - "Miglioramenti e chiarimenti in merito alle comunicazioni di VGI sull'autonomia (in termini di km) dei BEV, includendo un riferimento al WLTP in tali affermazioni"

Il Professionista si impegna a fornire ulteriori chiarimenti ai consumatori, relativamente al fatto che le dichiarazioni relative all'autonomia dei BEV derivano dai risultati ottenuti nei *test* del ciclo WLTP.

Più in dettaglio, tale chiarimento consisterà nell'aggiunta, accanto a qualsiasi indicazione scritta relativa all'autonomia espressa in km, con un livello di preminenza simile e adeguato, una delle seguenti diciture: "WLTP", "valore WLTP"; "dati WLTP"; "secondo il ciclo WLTP" "sulla base dei dati WLTP".

Impegno II - "Miglioramenti e chiarimenti in relazione a note che specifichino ulteriormente i fattori che influenzano l'autonomia dei BEV"

Volkswagen si impegna a introdurre e mantenere, in tutti i materiali pubblicitari promozionali, una nota che specifichi i fattori che impattano su detta autonomia. Tale nota menzionerà i fattori principali che potrebbero avere un impatto negativo sull'autonomia massima raggiungibile dai BEV, rispetto a quella derivante dai dati registrati nel contesto del ciclo WLTP.

Più in dettaglio, il Professionista indicherà almeno i seguenti fattori: gli pneumatici, il carico dell'auto, l'uso di sistemi secondari come la climatizzazione o il riscaldamento dei sedili, le temperature, l'orografia e la topografia della strada, lo *State of Health* della batteria (altresì influenzato dal normale trascorrere del tempo e dall'utilizzo del veicolo). La medesima nota indicherà anche che lo *State of Health*, lo stile di guida (inclusa la velocità), basse temperature esterne, l'orografia e topografia del percorso e l'impiego del sistema di climatizzazione e riscaldamento sono i fattori principali che hanno un impatto negativo sull'autonomia.

Inoltre, la nota reindirizzerà il consumatore che desideri ottenere ulteriori informazioni sul tema dell'autonomia dei BEV a: *i)* una pagina *web* generale di guida per il consumatore, che includa spiegazioni relative al ciclo WLTP e alla guida del Ministero delle Imprese e del Made in Italy sul WLTP e al *ii)* simulatore che Volkswagen pubblicherà sul proprio sito *web*. Tale rinvio, ove realizzabile, conterrà anche dei collegamenti ipertestuali diretti alla pagina *web* e alla guida citate, se la pubblicità apparirà sul sito *web* del Marchio.

Impegno III - "Introduzione di un simulatore di autonomia dei BEV"

Il Professionista si impegna a introdurre e mantenere un simulatore che consentirà ai consumatori di stimare l'autonomia (in km) che potranno raggiungere con ciascun BEV, sulla base di alcune variabili di cui il consumatore potrà selezionare i valori.

In particolare, per ciascun modello di BEV, le variabili i cui i valori saranno modificabili dai consumatori saranno, almeno, le seguenti: la temperatura esterna o la stagione dell'anno; l'ambiente di guida; l'uso (o meno) del sistema di climatizzazione; in aggiunta, il simulatore conterrà anche una variabile legata al c.d. *State of Health* della batteria.

In aggiunta a ciò, vi sarà una seconda sezione della pagina *web* del simulatore che fornirà ai consumatori spiegazioni e consigli su come ottimizzare l'autonomia del veicolo, concentrandosi sull'impatto, in termini di autonomia raggiungibile, dei seguenti fattori: climatizzazione, riscaldamento, variazioni di temperatura all'interno della vettura, velocità del veicolo, stile di guida, impiego e combinazione ottimali dei sistemi di raffrescamento e riscaldamento e impiego ottimale dei freni, ai fini della rigenerazione dell'energia.

Impegno IV - "Introduzione di maggiori informazioni relative al WLTP, anche con riferimento alla relativa Guida ministeriale"

Volkswagen si impegna a introdurre sezioni online dedicate a informare i consumatori sulla natura del ciclo WLTP e sulla sua applicabilità ai BEV. Tale contenuto sarà incluso nella Pagina *Web* Generale sui BEV di cui al successivo Impegno n. (8) e conterrà una descrizione del ciclo WLTP, del suo ambito di applicazione e delle sue modalità di realizzazione.

La stessa pagina *web* conterrà un collegamento ipertestuale diretto alla pagina *web* del Ministero delle Imprese e del Made in Italy che include la Guida sul risparmio di carburante e sulle emissioni di CO₂ delle autovetture.

Impegno V - "Pubblicazione delle condizioni della garanzia convenzionale applicabili alle batterie degli EV"

Il Professionista, per ciascuno dei marchi commercializzati, si impegna a rendere disponibile sul proprio sito *web* le condizioni della garanzia convenzionale applicabile alle batterie degli EV.

In particolare, tali condizioni verranno accluse alla Pagina *Web* Generale sui BEV (come definita *infra*) di cui all'Impegno n. (8), per assicurare che le informazioni maggiormente rilevanti per i consumatori siano tutte raggruppate in un unico luogo.

Impegno VI - "Chiarimenti sulla portata e sul funzionamento della garanzia convenzionale a copertura delle batterie, con particolare riferimento ai suggerimenti relativi al livello minimo e massimo di ricarica"

Volkswagen si impegna a garantire che: *i)* nelle condizioni di vendita dei BEV ai consumatori; *ii)* nel materiale pubblicitario correlato, e *iii)* nei manuali e nelle guide legali e tecniche distribuiti ai membri della rete di assistenza postvendita, le informazioni relative alle condizioni che regolano i diritti di garanzia convenzionale sulle batterie di cui godono i consumatori siano armonizzate, in misura ragionevole alla luce dei diversi mezzi di comunicazione.

Più specificamente, il Professionista aggiornerà il sito *web* del marchio Volkswagen chiarendo che, in linea con quanto già indicato nel contratto stipulato dagli acquirenti di veicoli del marchio Volkswagen, nonché nei manuali tecnici di bordo consegnati ai clienti, caricare la batteria al 100% o scaricarla a meno del 20% è un suggerimento generale che non pregiudica la garanzia convenzionale del consumatore a copertura della batteria. Tale modifica chiarisce quindi che la semplice ricarica del veicolo fino al 100% o la scarica al di sotto della soglia del 20% non costituiscono, di per sé, motivo di esclusione dalla garanzia convenzionale.

Inoltre, il sito *web* di Volkswagen includerà anche suggerimenti e consigli utili per aiutare i consumatori ad adottare le migliori pratiche di ricarica dei BEV, aiutandoli a preservare la salute delle loro batterie.

Impegno VII - "Chiarimenti e maggiori dettagli sulle percentuali di ripristino dello State of Health delle batterie"

Il Professionista si impegna ad aumentare le soglie definitorie dell'ambito di applicazione della garanzia convenzionale applicata non solo ai veicoli Volkswagen, ma anche ai veicoli Skoda e Cupra. Più nel dettaglio, la soglia di *State of Health*, che giustifica un intervento in garanzia, viene aumentata al 78% fino a tre anni o 60.000 km, al 74% fino a 5 anni o 100.000 km, lasciando invariata la soglia del 70% fino a otto anni o 160.000 km.

Impegno VIII - "Introduzione di una pagina web generale con informazioni sui Battery Electric Vehicle" (di seguito, "BEV")

Il Professionista si impegna a introdurre una pagina *web* di riferimento, che sintetizzi i principali elementi relativi all'autonomia, ai tempi di ricarica, allo *State of Health* delle batterie e alla garanzia a copertura delle batterie degli EV. La medesima Pagina *Web* Generale conterrà anche informazioni sul ciclo WLTP e sulla Guida, nonché collegamenti ipertestuali diretti alla pagina del simulatore.

Più nel dettaglio, la Pagina *Web* Generale sui BEV si compone di cinque sezioni principali, che forniscono informazioni generali su vari aspetti legati all'acquisto e all'utilizzo dei veicoli elettrici, nonché sulle loro prestazioni, offrendo risposte alle domande più comuni che i consumatori interessati all'acquisto di un'auto elettrica potrebbero porsi. Le sezioni si concentrano, in particolare, su: (1) caratteristiche, capacità, utilizzo, ecc. delle batterie degli EV; (2) il ciclo WLTP; (3) simulatori dell'autonomia potenzialmente raggiungibile dai modelli BEV; (4) suggerimenti per preservare la durata utile delle batterie degli EV e (5) condizioni di garanzia.

Impegno IX - "Osservanza degli impegni con riferimento ad altri Marchi"

Il Professionista si impegna ad assicurare l'osservanza degli Impegni qui proposti non solo con riguardo ai BEV del marchio Volkswagen (i quali rientrano nell'ambito oggettivo del Procedimento), ma anche con riguardo agli altri BEV per trasporto passeggeri dei Marchi distribuiti da Volkswagen, ossia Audi, Skoda e Cupra.

Periodo di validità degli Impegni e termine di attuazione

Gli impegni sopra descritti saranno assunti a tempo indeterminato e attuati entro un termine non inferiore a centoventi giorni dalla notifica del presente provvedimento.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

18. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso la rete *internet*, in data 7 novembre 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

19. Con delibera n. 303/25/CONS del 3 dicembre 2025 pervenuta in data 9 dicembre 2025, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

20. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che *"con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalla Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate"* ha ritenuto che *"Internet sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità"*.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

21. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista, valutata la loro ammissibilità alla luce delle circostanze del caso di specie, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio dell'11 febbraio 2025. Su di un piano generale, si osserva che le misure proposte tengono conto di tutti i profili rilevati nell'ambito del procedimento e appaiono risolutive, offrendo una maggior chiarezza e completezza delle informazioni circa l'autonomia di percorrenza chilometrica delle auto elettriche, la perdita di capacità della batteria e le limitazioni e condizioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

22. In particolare, attraverso gli impegni 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 8:

- a. i siti gestiti dal Professionista saranno rivisti e rinnovati nella loro struttura in maniera tale che le informazioni concernenti l'autonomia elettrica dei veicoli elettrici, i relativi fattori che la influenzano, il mantenimento della capacità di carica della batteria e le condizioni e limitazioni di operabilità della relativa garanzia, siano presentate in maniera chiara, completa e in un'unica sezione dedicata. Per effetto dell'implementazione di queste misure, il consumatore avrà la possibilità di disporre, con immediatezza, delle informazioni rilevanti relative alle caratteristiche principali dei veicoli elettrici;

- b. verranno specificati i fattori che possono influire, determinandone una riduzione, sull'autonomia elettrica, accompagnati da relativa spiegazione, nonché (ove tecnicamente possibile) di percentuali che indicano la rispettiva incidenza. Tale misura correttiva permetterà al consumatore di effettuare una valutazione più consapevole sull'autonomia del veicolo elettrico di suo interesse;

- c. verrà inserito un innovativo strumento di simulazione dell'autonomia effettiva in base alle diverse modalità di utilizzo, che consentirà di ottenere a livello informativo la quantificazione dei principali fattori che incidono, sull'autonomia, consentendo al consumatore una comprensione immediata ed esplicativa nonché la possibilità di poter operare un confronto con le altre vetture della medesima fascia presenti sul mercato e meglio orientare la propria eventuale scelta di acquisto; in questo modo, sarà possibile per il consumatore ottenere una quantificazione, seppur indicativa, dei principali fattori che influenzano l'autonomia effettiva e del degrado della batteria nel tempo;

- d. verranno inserite informazioni dettagliate circa il mantenimento della capacità di carica della batteria nonché la relativa garanzia convenzionale e rispettive condizioni e limitazioni di operatività che consentiranno di evitare il rinvio ad altri documenti (nello specifico il Libretto Uso e Manutenzione) e di offrire al consumatore un quadro completo ed esaustivo circa l'esatta natura e le caratteristiche principali della garanzia presente sulla batteria.

23. Inoltre, la misura n. 9 consentirà di estendere (in termini di *"quid pluris"*) il set di impegni anche agli altri marchi appartenenti al gruppo Volkswagen che commercializzano veicoli elettrici (Audi, Skoda e Cupra) così da ampliare la platea di consumatori interessati alle predette misure, rispetto al perimetro dell'avvio istruttorio.

24. Appare, infine, significativo (in termini di *"quid pluris"*) l'impegno n. 7 in quanto l'incremento al 78% e al 74% delle soglie di decadimento della capacità di carica della batteria a fini di garanzia è idoneo ad apportare un effettivo beneficio a favore dei consumatori che acquisteranno i veicoli elettrici commercializzati relativi a marchi del gruppo Volkswagen.

25. Alla luce delle suesposte considerazioni, e del termine per la loro attuazione, 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 dalla società Volkswagen Group Italia S.p.A., nei termini sopra indicati, 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 della società Volkswagen Group Italia S.p.A.;

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

DELIBERA

- a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Volkswagen Group Italia S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati, come descritti nella dichiarazione allegata, 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 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società Volkswagen Group Italia S.p.A. informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni entro centoventi giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il Professionista non dia attuazione agli impegni assunti;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte 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