

PS12926 - STELLANTIS-PROBLEMATICHE VARIE
Allegato al provvedimento n. 31768

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Dipartimento tutelare del consumatore - 2

Direzione Manufatturiero, agroalimentare, farmaceutico e distribuzione commerciale

Procedimento PS/12926

Presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice Del Consumo e dell'art. 10 del Regolamento sulle Procedure Istruttorie in materia di tutela del consumatore da parte di Stellantis Europe S.p.A.

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del Professionista

Il procedimento ha il numero PS/12926. La comunicazione di avvio del procedimento è stata ricevuta dal Professionista il 20 febbraio 2025.

2) Professionista che presenta gli impegni

Stellantis Europe S.p.A., con sede in Torino, Corso Giovanni Agnelli, 200, ("**Stellantis Europe**" o "**Professionista**"), come rappresentata in atti.

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

In data 20 febbraio 2025, codesta Autorità, in occasione dell'accertamento ispettivo condotto in pari data, comunicava a Stellantis Europe 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'apertura nei suoi confronti del procedimento n. PS/12926, per accertare se le informazioni relative (i) all'autonomia di percorrenza chilometrica, (ii) alla perdita di capacità della batteria e (iii) alle limitazioni di operabilità della garanzia sulla batteria dei veicoli elettrici a marchio Fiat e Jeep (le informazioni di cui ai punti (i), (ii) e (iii), le "**Informazioni**"), potessero integrare una

violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in considerazione della rilevanza che assumerebbero, nell'ambito di una scelta di consumo, la completezza e veridicità delle Informazioni (“**Comunicazione di avvio**”).

Oggetto della contestazione di cui alla Comunicazione di avvio sono le Informazioni veicolate attraverso i siti internet dei marchi Fiat (www.fiat.it) e Jeep (www.jeep-official.it).

4) *Contenuto testuale degli impegni*

Il Professionista, 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 (per nessuna delle condotte contestate in sede di avvio) e, dunque, di aver agito nel pieno rispetto della medesima, in ottemperanza al quadro legislativo e regolamentare applicabile nel caso in esame, offre - ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 10 del Regolamento procedurale - i seguenti impegni, validi per l'Italia, per porre rimedio alle preoccupazioni sollevate da codesta Ill.ma Autorità nella Comunicazione di avvio (“**Impegni**”).

Le misure offerte con gli Impegni, quindi, non costituiscono in alcun modo ammissione di responsabilità rispetto alle condotte oggetto dell'istruttoria né costituiscono acquiescenza a quanto ipotizzato nella Comunicazione di avvio dell'Autorità. Ciò vale non solo nel caso di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità, ma anche nel caso in cui l'Autorità dovesse decidere di non accettare gli Impegni, o ancora in relazione a qualsiasi altro procedimento, anche se promosso da una diversa autorità, nonché ad ogni azione eventualmente promossa da qualsivoglia terzo nei confronti di Stellantis Europe.

I. Impegno 1 - Informazioni circa l'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici Fiat e Jeep

1.1 Il Professionista si impegna a indicare in modo completo e organico le informazioni circa l'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici dei marchi Fiat e Jeep sui rispettivi siti internet (www.fiat.it e www.jeep-official.it) (collettivamente “**Siti**” e ciascuno singolarmente “**Sito**”) prevedendo l'inserimento in tali Siti ed in particolare nella pagina dedicata a ciascun modello elettrico di tali marchi (cosiddetta “**Model Page**”) di una nuova sezione dedicata, denominata “*Tecnologia Elettrica*” (o altra dicitura simile) (“**Sezione Dedicata**”).

Si precisa che la predetta ristrutturazione dei siti è volta a dare completa trasparenza in relazione alle tre condotte contestate dall'AGCM (autonomia, batteria e garanzia); in particolare, la Sezione Dedicata avrà le seguenti caratteristiche:

- A. saranno presenti due aree destinate a fornire informazioni di dettaglio rispettivamente circa l'autonomia elettrica ("**Autonomia**") e la batteria ed i relativi termini di garanzia ("**Batteria e Garanzia**") del veicolo elettrico cui la Model Page si riferisce;
- B. per ciascuna di queste aree, dopo un breve testo introduttivo - finalizzato a meglio orientare l'utente circa i contenuti di ciascuna area -, sarà inserito un bottone denominato "*Scopri di più*" (o dicitura simile) che consente l'apertura di una finestra - in sovrapposizione (senza dunque cambiare pagina o rinviare l'utente ad un'altra sezione del Sito) e con modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile dall'utente - contenente informazioni dettagliate sulla tematica selezionata ("**Pagina Dettaglio Autonomia e Pagina Dettaglio Batteria e Garanzia**"). Ciascuna delle Pagine Dettaglio consentiranno altresì di navigare il contenuto relativo a tutte e due le aree (ossia, Autonomia e Batteria e Garanzia) grazie al menu posto in cima alla Pagina Dettaglio che permetterà di selezionare la sezione di interesse. Si precisa che Stellantis Europe si riserva di inserire ulteriori aree contenenti ulteriori informazioni che in ogni caso non riguardano l'oggetto del presente Procedimento.

Si riporta, a titolo esplicativo, in Allegato 1 l'immagine della Sezione Dedicata, come descritta ai punti A. e B. del presente paragrafo 1.1, inserita nella Model Page relativa al modello Fiat 500 elettrica.

1.2 Per quanto attiene specificamente all'Autonomia, ai fini e quale parte integrante dell'Impegno 1 di cui alla presente sezione I, nella Pagina Dettaglio Autonomia consultabile dalla Sezione Dedicata, la Società si impegna ad inserire quanto segue:

- a) una spiegazione circa le caratteristiche e le condizioni di calcolo dell'autonomia secondo i test omologativi del ciclo WLTP, come prescritto per legge;
- b) una spiegazione circa il cosiddetto "*effetto memoria*" della batteria: ossia il fatto che l'autonomia elettrica stimata, indicata dal display della vettura, non sarà automaticamente quella calcolata secondo il ciclo WLTP, anche laddove la vettura abbia ricaricato al 100%. L'autonomia viene, infatti, calcolata secondo un algoritmo che tiene conto dei dati relativi al viaggio precedente, del confort dell'abitacolo e della temperatura esterna. Pertanto, per ogni proprietario, l'intervallo visualizzato al 100% di carica potrà essere diverso in quanto correlato alle abitudini di viaggio e percorrenza di ciascun proprietario;
- c) il dettaglio dei fattori che influiscono sull'autonomia elettrica determinandone una riduzione rispetto ai valori calcolati secondo il ciclo omologativo WLTP. A questo proposito:
 - verranno elencati i "**Fattori Primari**" che influiscono sull'Autonomia, ossia (i) il profilo reale di utilizzo, che include la velocità, lo stile di guida e la tipologia di percorso, (ii) le

condizioni climatiche e (iii) l'età e la salute della batteria (cosiddetto "State of Health" o SOH);

- verranno elencati i "**Fattori Secondari**" che influiscono, altresì, sull'Autonomia, ossia (i) il peso ed il carico del veicolo, (ii) il terreno ed il percorso e (iii) la pressione e condizione degli pneumatici;
- d) per ciascuno dei Fattori Primari e Secondari verrà altresì fornita una descrizione esplicativa finalizzata a favorire una immediata comprensione da parte dell'utente del relativo contenuto;
- e) con riferimento al SOH, come sopra definito, verrà inoltre inserito un approfondimento circa i fattori che a loro volta sono in grado di influenzare lo SOH come meglio spiegato e dettagliato nell'Impegno 3 di cui alla successiva sezione III, paragrafo 3.2; e
- f) verrà infine fornita informazione in merito all'incidenza - in termini percentuali - dei Fattori Primari sull'Autonomia del veicolo. In particolare, la relativa sezione si aprirà con una indicazione di stima complessiva in termini percentuali dell'impatto sull'Autonomia in modo che il consumatore possa avere immediata percezione dell'impatto (chiarendo che trattasi di stima indicativa, derivante dalla diversa interazione dei vari fattori). Per completezza e trasparenza, poi, verrà dato atto dell'incidenza del singolo fattore considerato. Si precisa che con riferimento ai Fattori Secondari le percentuali di incidenza sull'Autonomia non saranno indicate in quanto non è tecnicamente possibile fornirle, nemmeno in forma aggregata.

Si riporta in Allegato 2 l'immagine della Pagina Dettaglio dell'area Autonomia, all'interno della Sezione Dedicata, realizzata in conformità a quanto sopra descritto, relativamente al veicolo Fiat 500 elettrica.

Si precisa infine che in relazione al ciclo WLTP, di cui alla lettera a) che precede, sempre nella Model Page verrà previsto l'inserimento di una nota richiamata con apposito elemento grafico (un numero o un asterisco) contenente una sintetica spiegazione e con link di rinvio alla Pagina Dettaglio Autonomia.

1.3 Sempre all'interno della Model Page di ciascun veicolo elettrico il Professionista si impegna ad inserire, dopo la Sezione Dedicata ed il modulo contenente informazioni/approfondimenti circa le soluzioni di ricarica domestica (tramite wallbox) o pubblica (tramite colonnina), una nuova sezione destinata alle domande più frequenti (cosiddette FAQ), con l'obiettivo di fornire un ulteriore supporto all'utente, includendo risposte pratiche e rapide a domande comuni circa le tematiche relative, tra le altre, anche all'Autonomia. Si riporta in Allegato 3 un'immagine esemplificativa di tale modulo relativo all'Autonomia, riferito alla vettura Fiat 500 elettrica. Si precisa che le domande/risposte attualmente inserite in tale sezione potranno in futuro essere integrate con ulteriori domande che Stellantis

Europe ritenesse opportuno aggiungere o modificare in ragione di esigenze tecniche /nuove conoscenze o domande sopraggiunte.

Stellantis si riserva la possibilità di modificare il contenuto dei siti internet come descritti in ragione di future esigenze grafiche o tecniche che rendessero necessario un aggiornamento dei relativi testi/contenuti, nel rispetto dei principi di completezza, trasparenza e chiarezza.

II – Impegno 2 - Simulatore relativo al calcolo stimato dell'Autonomia

2.1 Stellantis Europe si impegna ad inserire all'inizio della Pagina Dettaglio Autonomia, come descritta nel paragrafo 1.2 dell'Impegno I, un bottone denominato "Simula autonomia" (o dicitura simile) che rinvia ad uno strumento interattivo, integrato all'interno del Sito (e quindi senza fare rinvio a siti diversi), che consentirà all'utente di avere una stima indicativa della possibile diminuzione dell'Autonomia per effetto dell'interazione dei Fattori Primari, come meglio spiegato infra ("**Simulatore**").

A titolo esemplificativo e con riferimento alla vettura Fiat 500 elettrica, nell'immagine riportata in Allegato 4 è illustrato il percorso di accesso al Simulatore tramite la Sezione Dedicata.

2.2 Con specifico riferimento al Simulatore si precisa quanto segue:

2.2.1 all'interno del Simulatore l'utente potrà selezionare i Fattori Primari che possono essere soggetti a quantificazione indicativa (e non quelli che non possono essere tecnicamente oggetto di quantificazione nel Simulatore, ad es. i Fattori Secondari). Tali Fattori Primari sono **i.** lo stile di guida, **ii.** la temperatura esterna, **iii.** la tipologia di percorso (urbano, extraurbano e autostradale) unitamente al livello di velocità corrispondente a ciascuna relativa tipologia di percorrenza, vale a dire range 30-50 Km/h per la tipologia di percorso urbano, 60-100Km/h per la tipologia di percorso extraurbano e 110-130Km/h per la tipologia di percorso autostradale, **iv.** l'utilizzo (o meno) del condizionatore/riscaldamento.

Nel Simulatore verrà inoltre inserita la possibilità di predire, **seppur sempre come stima e valore meramente indicativo**, l'autonomia chilometrica anche in relazione:

- (i) al degrado della capacità della batteria in funzione del suo invecchiamento nel corso degli anni e dell'impiego e
- (ii) al carico, considerando una stima di peso dei soggetti occupanti il veicolo, con tre diverse opzioni, ossia il solo guidatore, un carico "medio" ed un carico "alto".

In Allegato 5 si riporta una immagine esemplificativa del Simulatore come sopra descritto.

2.2.2 il Simulatore permetterà all'utente di selezionare alcune opzioni in relazione a ciascuno dei fattori ivi inseriti, come specificato al precedente paragrafo 2.2.1 della presente sezione II, con le seguenti modalità (cfr. Allegati da 6 a 9-bis):

(i) **STILE DI GUIDA**: l'utente potrà selezionare, trascinando il cursore inserito nell'elemento grafico immediatamente sotto riportato, tra tre tipologie di stile di guida, ossia "tranquillo", "normale" e "dinamico". A seconda dello stile di guida selezionato, il Simulatore visualizzerà una diversa autonomia elettrica, che diminuirà proporzionalmente passando da uno stile di guida tranquillo ad uno normale o dinamico.

(ii) **TEMPERATURA**: l'utente potrà selezionare, trascinando il cursore inserito nell'elemento grafico immediatamente sotto riportato, la temperatura esterna in un range che va da -10° a $+35^{\circ}$. A seconda della temperatura selezionata il Simulatore visualizzerà una diversa autonomia che tenderà a diminuire, tanto in caso di temperature climatiche più fredde quanto più calde.

(iii) **TIPO DI STRADA**: l'utente potrà selezionare, trascinando il cursore inserito nell'elemento grafico immediatamente sotto riportato, il tipo di strada (urbano, extraurbano e autostradale) unitamente al livello di velocità corrispondente a ciascuna relativa tipologia di percorrenza, vale a dire range 30-50 Km/h per la tipologia di percorso urbano, 60-100Km/h per la tipologia di percorso extraurbano e 110-130Km/h per la tipologia di percorso autostradale. A seconda del tipo di strada selezionato il Simulatore visualizzerà una diversa autonomia.

(iv) **OCCUPANTI VEICOLO**: l'utente potrà selezionare, trascinando il cursore inserito nell'elemento grafico immediatamente sotto riportato tre diverse opzioni, ossia il solo guidatore, un carico "medio", ed un carico "alto". A seconda del tipo di carico selezionato il Simulatore visualizzerà una diversa autonomia.

(v) **RISCALDAMENTO/ARIA CONDIZIONATA (AC)**: l'utente potrà attivare – spostando il cursore sulla posizione "ON" - o disattivare – spostando il cursore sulla posizione "OFF" - tale funzione ed il Simulatore restituirà una stima relativa all'autonomia che sarà inferiore ove tale funzione sia attivata.

2.3 All'interno del Simulatore, immediatamente sotto i fattori presi in considerazione dal Simulatore, verrà, inoltre, inserita apposita informativa (con modalità grafiche che consentano un'agevole consultazione da parte dell'utente) ("**Nota Simulatore**") che il calcolo effettuato tramite il Simulatore è da considerarsi una stima orientativa, che viene fornita per trasparenza e per agevolare la comprensione dell'utente ma che l'autonomia effettiva dipende da molteplici fattori, e principalmente,

a titolo esemplificativo e non esaustivo, dalle condizioni di guida esatte, dalle condizioni reali, dalle condizioni meteorologiche, dalla tipologia del percorso, dagli anni e dai chilometri percorsi. Ferma la corrispondenza tra i dati inseriti e la realtà delle condizioni reali (stile di guida, temperatura, velocità, tipologia di percorso, carico del veicolo, etc.) l'autonomia reale potrà essere inferiore o superiore al valore visualizzato di un +/- 15% in media rispetto al valore medio comunicato dal Simulatore. La Nota Simulatore verrà, inoltre, richiamata con un asterisco – collocato all'inizio della pagina per richiamare l'attenzione dell'utente circa la finalità estimativa del risultato mostrato dal Simulatore.

In Allegato 10 si riporta, a titolo esemplificativo, il testo della Nota Simulatore inserita nel Simulatore come sopra descritto.

2.4 Con riferimento al Sito del marchio Fiat, si precisa inoltre che il Simulatore sostituirà l'attuale strumento di comparazione (che consentiva una stima indicativa dei risparmi economici, potenzialmente ottenibili scegliendo una Fiat 500 elettrica anziché una con motore termico), che non sarà più presente a seguito dell'implementazione del presente Impegno.

Stellantis si riserva la possibilità di modificare il contenuto del Simulatore come descritto in ragione di future esigenze grafiche o tecniche che rendessero necessario un aggiornamento, nel rispetto dei principi di completezza, trasparenza e chiarezza.

III – Impegno 3 - Informazioni circa (i) la perdita di capacità della batteria e (ii) le limitazioni e le condizioni di operabilità della garanzia convenzionale sulla batteria dei veicoli elettrici a marchio Fiat e Jeep

3.1 Il Professionista si impegna ad indicare all'interno della Sezione Dedicata - descritta al punto 1.1 della precedente sezione I - nell'area dedicata alla **Batteria e Garanzia** le informazioni ulteriori circa la perdita di capacità della batteria nonché le limitazioni e condizioni di operabilità della garanzia sulla Batteria dei veicoli elettrici Fiat e Jeep.

Analogamente a quanto previsto per l'Autonomia (si confronti paragrafo 1.1 lettera B della precedente sezione I) vi sarà una parte dedicata nell'area Batteria e Garanzia, dopo un breve testo introduttivo, sarà inserito un bottone denominato “*Scopri di più*” (o dicitura simile) che consente l'apertura della Pagina Dettaglio, ossia una finestra - in sovrapposizione (senza dunque cambiare pagina o rinviare l'utente ad un'altra sezione del Sito) e con modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile dall'utente - contenente informazioni dettagliate sulla tematica selezionata (nel caso in questione, la Batteria e Garanzia).

Le informazioni complete e trasparenti verso gli utenti con riguardo alla Batteria saranno contenute sia nella Sezione Dedicata Autonomia già descritta in Impegno I (dato che l'età e la perdita di capacità della Batteria costituiscono un Fattore Primario di influenza dell'Autonomia) sia nella Sezione Dedicata Batteria e Garanzia.

3.2 In particolare, per quanto riguarda la perdita di capacità della Batteria nella Sezione Autonomia, oltre alle informazioni già descritte nell'Impegno 1 volte a illustrare all'utente come lo SOH influisca direttamente sull'Autonomia, Stellantis Europe si impegna, ad inserire quanto segue:

a. una spiegazione circa il fatto che la capacità della Batteria è influenzata principalmente dalla quantità e modalità dei cicli di carico e scarico - con particolare riferimento a quelli a potenze più elevate (cosiddetta ricarica in "*Fast Charge*") - nonché dalle abitudini di utilizzo del singolo proprietario;

b. nonostante non sia tecnicamente possibile dare una stima in valori percentuali del degrado della Batteria nel tempo, in ragione dei fattori che lo influenzano, come spiegati al punto a. del presente paragrafo 3.2, Stellantis Europe si impegna a specificare che lo stato di mantenimento della capacità residua della Batteria può essere ragionevolmente stimato per non meno del 70% entro i limiti temporali e chilometrici di 8 anni o 100.000/160.000Km; e

c. una lista di suggerimenti che possono contribuire a migliorare il mantenimento della capacità di carica della Batteria.

3.3 Per quanto attiene specificamente alle limitazioni e condizioni di operabilità della garanzia, ai fini e quale parte integrante del presente Impegno 3, nella Pagina Dettaglio consultabile dalla Sezione Dedicata Garanzia e Batteria, il Professionista si impegna ad inserire quanto segue:

a. una spiegazione circa i contenuti e la durata della garanzia sulla batteria, così come descritti nel libretto di garanzia che viene consegnato al cliente in fase di consegna del veicolo elettrico acquistato ("**Libretto di Garanzia**");

b. le condizioni ed i limiti di validità della garanzia commerciale sulla batteria, così come riportati nel Libretto di Garanzia;

c. nella sezione relativa alle condizioni/limiti di validità, di cui al punto b. che precede, verrà altresì previsto quanto segue:

- i. con riferimento alle procedure ed ai dispositivi di ricarica, verrà riportato un estratto del LUM (come sopra definito), contenente le regole che devono essere seguite per la corretta procedura di ricarica del veicolo, che l'utente potrà consultare tramite link di rinvio. Tale link permetterà l'apertura di una nuova finestra, senza dunque rinviare l'utente ad un'altra sezione del Sito, permettendo all'utente di poter approfondire ed acquisire in maniera immediata e diretta e nel medesimo contesto i relativi contenuti;
- ii. soluzione analoga a quella prevista per il punto i. della presente lett. c paragrafo 3.2, verrà adottata anche in relazione alle istruzioni di avvertenza e precauzione relative alla ricarica della Batteria del veicolo. Per tale voce verrà, inoltre, inserita sempre nella Pagina Dettaglio anche una lista delle principali avvertenze e precauzioni così da sottoporre all'immediata attenzione dell'utente una panoramica circa l'esistenza di importanti informazioni relativamente alla Batteria.

Si riportano, a titolo esemplificativo e con riferimento al veicolo Fiat 500 elettrica, in Allegato 11 l'immagine della Pagina Dettaglio Batteria e Garanzia, all'interno della Sezione Dedicata, realizzata in conformità a quanto descritto ai paragrafi 3.2 e 3.3 della presente sezione III, e in Allegato 12 l'estratto del LUM relativo alla ricarica cui si potrà accedere tramite link, come meglio descritto al paragrafo 3.3 lett. c) della presente sezione III.

3.4 Sempre all'interno della Model Page di ciascun veicolo elettrico verrà inoltre inserita, dopo la Sezione Dedicata, una nuova sezione destinata alle domande più frequenti (cosiddette FAQ), includendo risposte rapide a domande comuni circa le tematiche relative, tra le altre, alla Batteria e Garanzia. Si riporta in Allegato 13 un'immagine esemplificativa di tale modulo circa la Batteria e Garanzia, riferito alla vettura Fiat 500 elettrica. Si precisa che le domande/risposte attualmente inserite in tale sezione potranno in futuro essere integrate con ulteriori domande e risposte o sostituite con altre che Stellantis Europe ritenesse opportuno aggiungere o modificare in ragione di esigenze tecniche/nuove conoscenze o domande sopraggiunte.

3.5 Stellantis Europe si impegna inoltre ad inserire nella Model Page, a seguito della Sezione Dedicata, un nuovo modulo dedicato a visualizzare le principali informazioni tecniche relative alla Batteria e la disponibilità, ove presente sul modello specifico, di diverse motorizzazioni che adottano diverse tipologie di Batterie. Si riporta in Allegato 14 un'immagine esemplificativa di tale nuovo modulo, riferito alla vettura Fiat 500 elettrica.

3.6 Stellantis Europe si impegna inoltre ad integrare le informazioni, attualmente inserite nel modulo della Model Page destinato agli allestimenti, con informazioni relative alle batterie disponibile (Low

Range/High Range) e alla loro relativa autonomia per ciascuno di tali allestimenti. Si riporta a titolo esplicativo in Allegato 15 l'immagine che mostra l'inserimento di tali informazioni, riferito agli allestimenti della vettura Fiat 500 elettrica.

Stellantis si riserva la possibilità di modificare il contenuto dei siti internet come descritti in ragione di future esigenze grafiche o tecniche che rendessero necessario un aggiornamento dei relativi testi/contenuti, nel rispetto dei principi di completezza, trasparenza e chiarezza.

*

Al fine di facilitare una più immediata e completa visualizzazione delle intervenute modifiche in conformità agli Impegni di cui alle sezioni I, II e III che precedono, si riporta in Allegato 16, la Model Page relativa al veicolo Fiat 500 elettrica aggiornata secondo quanto sopra descritto.

*

IV – Impegno 4 – Nota informativa circa l'autonomia dei veicoli elettrici dei marchi Fiat e Jeep

4.1 Stellantis Europe si impegna ad implementare un sistema informatico che consenta alla rete di concessionari che intendono fornire al cliente il preventivo su un modello *standard* di Stellantis, di allegare a questo una nota informativa circa i fattori che influenzano l'autonomia e le modalità di utilizzo della vettura elettrica ("**Nota Autonomia**"), redatta sulla base della documento "*Fiat - La nuova 500 Informazioni sull'autonomia di Nuova 500*" del 26 gennaio 2021 (già acquisita da codesta Autorità in occasione dell'accertamento ispettivo), che verrà aggiornato e adattato per ogni singolo modello oggetto degli Impegni.

*

V – Impegno 5 - Altri marchi commercializzati da Stellantis Europe

5.1 Gli Impegni 1, 2, 3 e 4 di cui alle sezioni I, II, III e IV che precedono si intendono estesi ai veicoli elettrici dei marchi **Abarth**, **Alfa Romeo** e **Lancia**, commercializzati dalla scrivente Stellantis Europe.

5.2 In aggiunta, Stellantis Europe estenderà gli Impegni (con tutti i necessari adeguamenti correlati alla finalità di utilizzo di tali veicoli) anche ai veicoli elettrici del proprio marchio **Fiat Professional**, che contraddistingue la famiglia di veicoli commerciali dalla medesima commercializzati e ciò sebbene tali veicoli siano prevalentemente indirizzati ad un pubblico non qualificabile come consumatore ai sensi del Codice del Consumo. Tale estensione viene offerta da Stellantis Europe, per uniformità del

suo operato e a dimostrazione dell'attenzione che la stessa da sempre pone verso la tutela dei clienti e della sua volontà di operare con la migliore trasparenza.

*

Si precisa che il contenuto delle pagine di simulazione che vengono allegate agli Impegni è esemplificativo e può variare al variare di alcuni elementi della promozione / delle caratteristiche delle vetture elettriche / della relativa autonomia creativa e grafica e delle caratteristiche/aggiornamenti della struttura informatica e tecnologica di ciascuno dei siti internet. Resta, comunque, inteso che verranno mantenuti inalterati gli elementi essenziali indicati nei presenti Impegni anche laddove, in ragione di quanto previsto al paragrafo che precede, si rendesse necessario un aggiornamento dei relativi testi/contenuti.

*

VI – Impegno 6 - Attività di training

Al fine di sensibilizzare al massimo le funzioni aziendali responsabili della comunicazione relativa ai vari marchi commercializzati in Italia da Stellantis Europe, quest'ultima organizzerà (tramite il proprio ufficio legale) un apposito training (in una o più sessioni) per garantire, da parte delle funzioni interne responsabili dei marchi, coinvolte nella gestione dei siti internet e della comunicazione veicolata attraverso gli stessi, la piena conoscenza delle modalità di comunicazione delle informazioni relative all'Autonomia ed alla Batteria e Garanzia in conformità agli Impegni 1, 2 e 3 di cui alle sezioni I, II e III che precedono.

*

VII – Impegno 7 - Modifica dei termini della garanzia convenzionale sulla batteria

Stellantis Europe si impegna a modificare gli attuali termini della garanzia convenzionale sulla batteria dalla stessa offerta sui due modelli Fiat 500 BEV e Jeep Avenger BEV, oggetto di contestazione, aumentando dall'attuale 70% al **72%** la soglia di decadimento della capacità di carica della batteria, al di sotto della quale la scrivente Società riconosce un difetto di fabbrica di detta batteria mantenendo inalterati gli altri elementi della garanzia.

La sopra descritta modifica sarà applicabile a favore dei consumatori che abbiamo acquistato, successivamente al termine di attuazione dell'Impegno (cfr. punto 5) sotto), i modelli Fiat 500 BEV e Jeep Avenger BEV oggetto di istruttoria.

* ** *

5) *Periodo di validità degli Impegni e termine di attuazione*

Gli Impegni di cui sopra, qualora vengano accettati da codesta Ill.ma Autorità, verranno assunti a tempo indeterminato.

In considerazione della numerosità e complessità - inclusa quella tecnica connessa all'infrastruttura informatica dei Siti - degli interventi da effettuare anche ad opera di Società terze estranee al Gruppo, nonché del fatto che gli Impegni sono strettamente correlati e connessi l'uno con l'altro e dell'estensione degli Impegni anche ad altri marchi/veicoli elettrici commercializzati in Italia da Stellantis Europe, si chiede fin d'ora che venga assegnato per l'attuazione degli Impegni un termine non inferiore a 120 giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli Impegni da parte dell'Autorità..

*

6) *Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria.*

Ad avviso del Professionista, il procedimento in oggetto è suscettibile di essere definito con l'assunzione da parte sua degli Impegni sopra descritti, in quanto idonei a far definitivamente venir meno le perplessità e le preoccupazioni manifestate dall'Autorità in relazione alle presunte illegittime pratiche commerciali che, secondo quanto illustrato nel provvedimento di avvio dell'istruttoria, sarebbero state attuate da Stellantis Europe in violazione delle disposizioni di cui al Codice del Consumo.

Tali Impegni, infatti, non si limitano a prevedere la cessazione di una pratica commerciale asseritamente scorretta, ma consentono ai consumatori ed agli utenti in generale di acquisire, secondo le migliori prassi in uso nel settore, un adeguato e completo livello informativo in relazione alle caratteristiche e peculiarità di un veicolo elettrico, consentendo quindi al consumatore di disporre di tutte le informazioni necessarie a compiere una decisione di acquisto consapevole ed informata.

A seguito dell'attuazione degli Impegni sopra prospettati infatti:

a. i Siti 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 relative condizioni e limitazioni di operabilità della relativa garanzia, siano presentate in maniera trasparente, completa e in un'unica sezione dedicata. Per effetto dell'implementazione di queste misure, il consumatore avrà la possibilità di disporre

immediatamente e chiaramente 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 ancor 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 e del degrado della batteria (con la precisazione che per il fattore da ultimo citato viene data una rappresentazione esaustiva per i fini di chiarezza che ci si propone seppure con criteri aggregati, posto che, al contrario, un maggior livello di dettaglio sarebbe idoneo a rivelare dati sensibili e strategici per l'azienda, senza apportare, peraltro, alcun plus informativo).

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;

e. i consumatori / utenti saranno dotati della Nota Autonomia specifica che sarà consegnata dai concessionari della rete al momento del preventivo.

Grazie alle articolate misure proposte e richiamate in breve ai punti a. – e. soprarichiamati, si ritiene possano considerarsi superate le perplessità esposte dall'AGCM in sede di avvio di istruttoria in relazione alla mancanza di trasparenza e contraddittorietà delle informazioni relative all'autonomia della vettura elettrica, della capacità della batteria e delle condizioni e limitazioni della garanzia.

Inoltre, per garantire nel corso del tempo l'applicazione dei principi di completezza e trasparenza delineati, Stellantis somministrerà il training descritto sub Impegno 6) con lo scopo di accrescere la consapevolezza interna sui temi oggetto di procedimento.

Ed ancora, elemento di non poco rilievo è che per quanto non oggetto di contestazione, Stellantis Europe si impegna ad estendere gli Impegni 1, 2, 3, 4 ad altri suoi marchi (cfr. Impegno 5) che non sono oggetto di contestazione da parte dell'AGCM, tra i quali anche marchi (Fiat Professional) di vetture che non sono pacificamente destinate a consumatori, accrescendo quindi la trasparenza anche a beneficio di utenti che non sono necessariamente tutelati da codesta Autorità.

Infine, secondo quanto proposto nell'Impegno 7) il proposto incremento al 72% della soglia 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 modelli Fiat 500 BEV e Jeep Avenger BEV oggetto di istruttoria, consentendo addirittura di anticipare la regolamentazione ancora in itinere cd Euro7, operativa dal prossimo 2027 relativamente ai veicoli elettrici immatricolati nell'ambito della comunità europea, che prevederà tra l'altro anche il monitoraggio dello State of Certified Energy (di fatto lo State of Health) delle batterie in modo da fissare un trend su base statistica al degrado nel tempo (con un target che prevede che almeno il 90% del circolante -marca e modello- possa dimostrare uno SoH non inferiore al 72% dopo 8 anni o 160.000 Km).

Si noti che le misure oggetto degli Impegni proposti da parte di Stellantis Europe non sono soggette a limiti temporali, bensì vengono adottate e implementate a tempo indeterminato. Tale circostanza non può che avere l'effetto di eliminare in radice ogni potenziale profilo di confusione o ingannevolezza per i consumatori in ordine ai contenuti relativi all'autonomia dei veicoli elettrici così come in relazione alla loro batteria ed alle condizioni e limitazioni della garanzia operante sulla medesima.

In ragione di quanto precede, si osserva che gli Impegni qui proposti da Stellantis Europe sono concreti e precisi ed idonei ad accrescere il livello di chiarezza e di trasparenza delle informazioni comunicate ai clienti che è da sempre una delle priorità della Società; gli stessi sono altresì facilmente verificabili da parte di codesta Autorità. Pertanto, si ritiene che gli Impegni consistano di una serie articolata di accorgimenti e misure di natura strutturale che, considerati sia singolarmente che nel loro insieme, siano idonei a risolvere le preoccupazioni sollevate da codesta Ill.ma Autorità con la Comunicazione di Avvio sul piano dell'omissione delle informazioni utili al consumatore medio per poter assumere una decisione consapevole.

7) *Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni*

Non sussistono motivi di riservatezza relativamente agli impegni come sopra formulati.

8) *Allegati:*

Si producono, a corredo degli Impegni sopra dettagliatamente descritti, i seguenti allegati:

1. Allegato 1 - Sezione Dedicata inserita nella Model Page relativa al modello Fiat 500 elettrica
2. Allegato 2 - Pagina Dettaglio Autonomia, all'interno della Sezione Dedicata relativa al veicolo Fiat 500 elettrica
3. Allegato 3 - Modulo FAQ relativo all'Autonomia riferito alla vettura Fiat 500 elettrica.
4. Allegato 4 - Percorso di accesso al Simulatore tramite la Sezione Dedicata con riferimento alla vettura Fiat 500 elettrica
5. Allegato 5 - Fattori Simulatore _Fiat 500 elettrica
6. Allegato 6 - Stile di guida_Simulatore_Fiat 500 elettrica
7. Allegato 7 - Temperatura_Simulatore_Fiat 500 elettrica
8. Allegato 8 - Velocità_Simulatore_Fiat 500 elettrica
9. Allegato 9 - Aria Condizionata/Riscaldamento_Simulatore_Fiat 500 elettrica
10. Allegato 9-bis - Occupanti veicolo_Simulatore_Fiat 500 elettrica
11. Allegato 10 - Nota Simulatore _Simulatore_Fiat 500 elettrica
12. Allegato 11 - Pagina Dettaglio Batteria e Garanzia all'interno della Sezione Dedicata relativa al veicolo Fiat 500 elettrica
13. Allegato 12 - Estratto del Libretto Uso e Manutenzione relativo alla ricarica relativo al veicolo Fiat 500 elettrica
14. Allegato 13 - Modulo FAQ circa la Batteria e Garanzia, riferito alla vettura Fiat 500 elettrica.
15. Allegato 14 -Modulo motorizzazioni/batterie riferito alla vettura Fiat 500 elettrica.
16. Allegato 15 - Modulo allestimenti riferito alla vettura Fiat 500 elettrica
17. Allegato 16 - Model Page completa relativa alla vettura Fiat 500 elettrica

****S****

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, Stellantis Europe ritiene che tutti gli impegni proposti siano idonei a far venir meno i presunti profili di illegittimità prospettati nel provvedimento di avvio dell'istruttoria, nonché a fornire un contributo costruttivo ad una positiva conclusione del procedimento, determinando la completezza, contestualità e chiarezza delle informazioni fornite ai consumatori.

Si ritiene dunque che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Si confida pertanto che codesta Ill.ma Autorità vorrà concludere il presente procedimento con una decisione di accettazione della presente proposta di impegni e senza alcun accertamento di infrazione delle norme del Codice del Consumo.

Con osservanza.

Milano, 2 ottobre 2025

Avv. Enrico Adriano Raffaelli



Avv. Elisa Teti



Avv. Alessandro Raffaelli

