

4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Gli impegni di seguito descritti riguardano il sistema di garanzia previsto da Candy e Zerowatt in relazione ai grandi elettrodomestici. Detti impegni vengono assunti a tempo indeterminato.

A)

MISURA A.1

Candy e Zerowatt si impegnano a dare istruzioni ai CAT di non richiedere più il pagamento del rimborso per la diagnosi dei tecnici, pari a 30 Euro, per le riparazioni di difetti di conformità che si sono manifestati dopo i primi sei mesi di vita del prodotto per tutta la durata della garanzia legale e convenzionale.

In particolare, premesso che già in data 27 aprile 2017 le Società hanno dato istruzione ai CAT di interrompere la richiesta delle somme in questione, Candy e Zerowatt invieranno ai CAT una circolare vincolante per accettazione al fine di informarli della nuova procedura per gli interventi in garanzia. In particolare, la nuova procedura sarà la seguente:

- Una volta ricevuta una richiesta di assistenza, i tecnici del CAT dovranno recarsi presso il domicilio del consumatore e verificare l'origine del malfunzionamento.
- Laddove il malfunzionamento derivi da un vizio di conformità esistente al momento della consegna, i tecnici svolgeranno l'intervento senza richiedere alcun esborso al consumatore e addebiteranno il costo dell'intervento a Candy e Zerowatt.
- Laddove i tecnici accertino che il guasto non dipenda da un vizio di conformità esistente al momento della consegna:
 - il consumatore sarà tenuto al pagamento di una somma predeterminata a titolo di rimborso dei costi sostenuti dai tecnici per effettuare la verifica sull'origine del guasto.
 - I tecnici forniranno al consumatore un preventivo dei costi della riparazione e quest'ultimo potrà decidere se avvalersi dei servizi del CAT o far ripristinare il prodotto da un riparatore terzo. Qualora il consumatore decida di avvalersi del CAT per la riparazione, i costi della riparazione si aggiungeranno al rimborso dovuto per la verifica.
 - Qualora il consumatore decida subito di avvalersi dei servizi del CAT per il ripristino, ma la riparazione non possa essere effettuata nell'arco della prima visita dei tecnici perché risulta necessario ordinare una specifica componente, i tecnici dovranno recarsi una seconda volta presso il domicilio del consumatore. In questo caso, non verrà richiesto al consumatore di versare nuovamente il rimborso per la diagnosi.
- Gli operatori telefonici, al momento della richiesta di intervento da parte del consumatore, dovranno precisare che, nel caso in cui i tecnici accertino, a seguito della verifica, che il guasto non è dovuto a difetto di conformità esistente al momento della consegna: (i) il CAT farà un preventivo dei costi della riparazione e il consumatore potrà decidere se avvalersi dei servizi del CAT o far ripristinare il

prodotto da un riparatore terzo; (ii) in ogni caso, il consumatore sarà tenuto a pagare una somma a titolo di rimborso della verifica sull'origine del guasto, di cui verrà indicato l'importo. Tale procedura dovrà essere preventivamente indicata al consumatore attraverso: (i) l'informativa sul sito Internet delle Società (si veda la misura *sub C*) e su ogni materiale relativo alla garanzia, che verrà modificato di conseguenza; (ii) comunicazione al telefono al momento della richiesta di intervento; (iii) comunicazione da parte del rivenditore a cui il consumatore si è rivolto per far valere la garanzia (si veda di seguito).

MISURA A.2

Le Società si impegnano a migliorare l'informativa diffusa in materia di garanzia, al fine di chiarire le modalità attraverso cui il consumatore può richiedere assistenza tecnica qualora riscontri la presenza di un guasto durante i primi 24 mesi di vita di un prodotto. In particolare, i siti Internet delle Società (si veda la misura *sub C*) , il Certificato di Garanzia Convenzionale ed ogni altro materiale contenente informazioni sulla garanzia verranno modificati in modo da chiarire che i prodotti delle Società sono coperti dalla garanzia legale per i difetti di conformità di cui è responsabile il rivenditore. In proposito, verrà chiarito che, per il periodo di due anni dall'acquisto, il consumatore può sempre beneficiare della garanzia legale e che attualmente quest'ultima è fornita dalle Società, sulla base di accordi presi con i loro rivenditori. Inoltre, verrà precisato che Candy e Zerowatt, in qualità di produttori, offrono una garanzia convenzionale, le cui condizioni equivalgono a quelle della garanzia legale. In ultimo, verrà precisato che sia la garanzia convenzionale sia la garanzia legale potranno essere attivate chiamando il numero di assistenza tecnica.

MISURA A.3

Candy e Zerowatt si impegnano inoltre a migliorare l'informativa rivolta ai consumatori al fine di chiarire le modalità attraverso cui i consumatori possono avvalersi della garanzia legale (si veda la misura *sub C*). In particolare, i servizi di assistenza post-vendita verranno sempre forniti dai CAT autorizzati delle Società, ma verrà ulteriormente chiarito il ruolo del rivenditore nella procedura di assistenza post-vendita. Invero, verrà specificato che i consumatori potranno decidere di richiedere un intervento in garanzia contattando direttamente i CAT tramite il numero di assistenza fornito delle Società, oppure rivolgersi al rivenditore. Gli accordi con i rivenditori che regolano il servizio post-vendita in pendenza di garanzia legale verranno pertanto modificati in modo da migliorare l'interazione tra i rivenditori e i CAT, anche attraverso delle modifiche che verranno apportate alla gestione del sistema informatico che permette ai CAT di monitorare gli interventi tecnici.

Le modifiche saranno volte a regolare una procedura di assistenza post-vendita in pendenza di garanzia legale che sarà suddivisa nelle seguenti fasi:

I. Richiesta di intervento e coinvolgimento dei CAT

- i. Il consumatore, al fine di richiedere un intervento in garanzia, può in ogni momento contattare direttamente il numero di assistenza messo a disposizione da Candy. In questo caso, l'operatore telefonico fisserà un appuntamento con i tecnici del CAT.
- ii. Qualora il consumatore preferisca rivolgersi al rivenditore al fine di richiedere un intervento in garanzia a domicilio, il rivenditore, attraverso contatti con le Società, dovrà fissare direttamente un appuntamento con il CAT più vicino.

II. Intervento dei CAT

Una volta richiesto l'intervento del CAT, si possono verificare tre ipotesi:

- i. Il CAT accerta che il guasto dipende da difetto di conformità esistente al momento della consegna: in questo caso, i tecnici ripareranno il prodotto o, nel caso in cui la riparazione risultasse eccessivamente onerosa o oggettivamente impossibile, lo sostituiranno con un elettrodomestico di qualità equivalente o migliore. Il CAT inserirà nel sistema informatico l'aggiornamento sull'avvenuta riparazione o sostituzione, in modo che il rivenditore che richieda aggiornamenti ne possa venire a conoscenza, anche attraverso le Società.
Qualora la riparazione o la sostituzione si riveleranno impossibili o eccessivamente onerose, il CAT lo riferirà prontamente a GIAS S.r.l., per valutare l'attuazione dei rimedi alternativi previsti dal Codice del Consumo, ovvero una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.
- ii. Il CAT accerta che il guasto deriva da un danno imputabile al rivenditore, come nel caso di non corretta installazione o di danno da trasporto, laddove l'installazione o il trasporto fossero ricompresi nel contratto di vendita: in caso di danno di installazione, il CAT effettuerà la riparazione senza richiedere nessuno esborso al consumatore. In caso di danno da trasporto, il CAT dovrà informare prontamente GIAS S.r.l. che prenderà contatto con il rivenditore per accordarsi sulla riparazione o sostituzione del prodotto.
- iii. Il CAT accerta che il malfunzionamento non deriva da difetto di conformità esistente al momento della consegna, ma, ad esempio, da negligenza da parte del consumatore nell'uso del prodotto: in caso di visita a domicilio, i tecnici procederanno a fare sul momento un preventivo dei costi dell'intervento ed effettueranno il ripristino solo previo consenso del consumatore. Come già illustrato, in questo caso, oltre ai costi della riparazione, il CAT potrà richiedere al consumatore il pagamento una somma predeterminata a titolo di rimborso dei costi sostenuti per la verifica dell'origine del guasto effettuata dai tecnici. Qualora invece intenda avvalersi del servizio di un riparatore terzo, il consumatore sarà tenuto a pagare unicamente il rimborso dei costi di verifica. Il CAT aggiornerà il sistema, specificando se il consumatore ha deciso di

avvalersi del servizio del CAT o meno, in modo che, anche attraverso le Società, il rivenditore possa essere informato sull'esito dell'intervento.

Le linee guida verranno condivise e negoziate con i singoli rivenditori ed inviate per informazione ai CAT sotto forma di circolari.

B)

Candy e Zerowatt si impegnano a far rientrare tra gli interventi coperti da garanzia legale e convenzionale anche tutte le componenti dei grandi elettrodomestici elencate al punto B) della Sezione 3, in caso di presenza di vizi di conformità al momento della consegna. Anche le componenti che sono destinate a consumarsi prima dello scadere della garanzia (quali ad esempio le lampadine) saranno incluse nella copertura della garanzia, con l'eccezione dei guasti verificatisi allo scadere dell'aspettativa di vita media di tali componenti.

In particolare, le Società si impegnano a:

- (i) modificare quanto riportato sui rispettivi siti Internet (si veda la misura *sub C*), sul Certificato di Garanzia Convenzionale e su ogni altro materiale rilevante al fine di eliminare il riferimento all'esclusione di tali componenti dalla copertura della garanzia;
- (ii) inviare una circolare ai CAT, secondo le modalità previste *sub A.1*), informandoli che eventuali interventi per ripristinare difetti di conformità di tali componenti dovranno essere addebitati a Candy e Zerowatt.

Resta inteso che gli interventi sulle componenti elencate al punto B) della Sezione 3 saranno a carico di Candy e Zerowatt unicamente nel caso in cui i tecnici del CAT rilevino che il guasto derivi da difetti di conformità esistenti al momento della consegna.

C)

Le Società si impegnano a modificare le pagine Internet dedicate alla garanzia sui loro rispettivi siti al fine di riassumere gli impegni *sub A.1*), *A.2*), *A.3*) e B ed illustrare in modo chiaro ed esaustivo le modifiche che sono state apportate al sistema di garanzia delle Società. Per assicurarsi che i consumatori vengano a conoscenza delle modifiche apportate, verrà predisposto un *banner* sull'*home page* dei siti delle Società o nelle sezioni dei siti dedicate alla garanzia. Il *banner*, che sarà attivo per un periodo di 90 giorni dal momento della modifica delle pagine dedicate alla garanzia, richiamerà l'attenzione dei consumatori sul fatto che il sistema di garanzia di Candy e Zerowatt è stato oggetto di alcune modifiche.

D)

Le Società si impegnano a mettere a disposizione dei consumatori una linea telefonica che non preveda l'addebito al consumatore di costi telefonici superiori a quelli previsti dalle tariffe base concordate da ciascun consumatore con il proprio operatore telefonico, come previsto dalla delibera n. 55/14/CIR dell'Agcom.

A questo fine, le Società rinegozieranno il contratto con ██████████, che attualmente gestisce il servizio di numero unico oppure concluderanno un nuovo contratto con altro operatore di telefonia.

Candy e Zerowatt si impegnano a modificare di conseguenza l'informativa presente sui rispettivi siti Internet ed altri materiali relativi all'assistenza post-vendita, includendo una specificazione in merito al fatto che non sono previsti costi telefonici aggiuntivi per i consumatori.

E)

Al fine di rimuovere ogni possibile preoccupazione dell'AGCM, le Società si impegnano a mettere in atto una misura aggiuntiva volta a conferire un vantaggio economico ai consumatori che, tra gennaio 2015 ed i primi mesi del 2017, hanno richiesto un intervento in garanzia dopo i primi sei mesi di vita del prodotto.

Tali clienti, indipendentemente dal fatto che abbiano effettivamente dovuto pagare i 30 Euro (del cui versamento non verrà richiesta prova), potranno infatti beneficiare di un anno aggiuntivo di garanzia convenzionale a titolo gratuito.

Candy e Zerowatt si impegnano a pubblicare un annuncio sui rispettivi siti Internet al fine di informare i clienti finali, che hanno richiesto un intervento in garanzia tra gennaio 2015 ed i primi mesi del 2017 relativamente al malfunzionamento di un grande elettrodomestico avente più di sei mesi di vita, della possibilità di usufruire gratuitamente di un anno aggiuntivo di garanzia convenzionale.

Per i prodotti ancora coperti dai 24 mesi di garanzia legale e convenzionale, l'anno aggiuntivo comincerà a decorrere dopo la scadenza dei 24 mesi, mentre per i prodotti già fuori garanzia, l'anno decorrerà dalla data di pubblicazione dell'annuncio sui siti Internet delle Società.