

PS12829 - LINKEDIN-INFORMATIVA RESA IN FASE DI ISCRIZIONE

Allegato al provvedimento n. 31767

A. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Procedimento PS12829 avviato con comunicazione prot. 0008060 del 05.02.2025.

B. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

LinkedIn Ireland Unlimited Company, con sede legale in 70 Sir John Rogerson's Quay, D02 R296, Dublino (Irlanda).

C. CONDOTTA O CLAUSOLA OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (**AGCM** o **Autorità**), con la comunicazione di avvio del procedimento (**Avvio**), ha avviato il procedimento istruttorio PS12829 (**Procedimento**), contestando a LinkedIn Ireland Unlimited Company (**LinkedIn** o **Società**) di aver posto in essere una pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del D. Lgs. 206/2005 (**Codice del Consumo**), consistente nel fornire *"carente e non immediata Informativa circa l'uso a fini remunerativi dei dati personali degli utenti"* (par. 2 dell'Avvio).

D. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

PREMESSA

1. LinkedIn, pur ritenendo di aver sempre operato in conformità alle disposizioni del Codice del Consumo e senza riconoscere la fondatezza delle ipotesi formulate nell'Avvio, propone, ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 10 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa (Delibera AGCM del 5 novembre 2024, n. 31356) (**Regolamento**), i seguenti impegni, con l'obiettivo di superare le criticità prospettate dall'Autorità. Le misure proposte, in ogni caso, non costituiscono ammissione di responsabilità in relazione alle condotte oggetto dell'istruttoria.

2. Gli impegni appresso descritti verranno implementati **entro 90 giorni** dalla comunicazione del provvedimento con cui l'Autorità li renderà obbligatori e

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Principe Maria Teresa 4
20123 Milano
Italy

T: +39 02 49 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants.
The names of partners are available upon request.
VAT 02399020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Melicchio 112
00186 Roma
Italy

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

 INVESTORS
IN PEOPLE

AG

resteranno in vigore a tempo indeterminato, fermo restando il diritto della Società di chiederne la revisione nel caso in cui cambiamenti al quadro normativo, regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione, sviluppi tecnologici o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata ovvero la loro cessazione.

3. Le misure riguardano quanto segue.

1. **Introduzione di un'informativa ("disclaimer") relativa all'utilizzo dei dati personali a fini commerciali sin dalla fase iniziale del processo di registrazione**

4. La Società, nell'ottica di rafforzare la trasparenza informativa nei confronti dei consumatori, si impegna a introdurre un *disclaimer* in corrispondenza del primo step del processo di registrazione degli utenti alla piattaforma, laddove a questi viene richiesto per la prima volta di inserire dati personali (*i.e. email e password*).

5. In particolare, LinkedIn si impegna ad integrare l'attuale informativa con una dichiarazione più esplicativa e dettagliata, volta ad assicurare che i consumatori siano chiaramente e tempestivamente informati circa l'utilizzo dei propri dati personali a fini commerciali.

6. Infatti, la Società renderà disponibile sin dalla prima pagina del processo di registrazione, dove è richiesto agli utenti di inserire le informazioni personali, un *disclaimer* del seguente tenore "Cliccando su "Accetta e Iscriviti" o "Continua", accetti il Contratto di licenza, l'Informativa sulla privacy e l'Informativa sui cookie di LinkedIn. LinkedIn è parzialmente supportato da annunci pubblicitari, il che significa che potremmo utilizzare i tuoi dati per mostrarti contenuti sponsorizzati e annunci che riteniamo possano interessarti" (cfr. Figure 1-2 – Enfasi e sottolineature aggiunte).

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20133 Milano
Italy
T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02199010152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

www.eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italy
T: +39 06 89 337 01
F: +39 06 52 010 13
roma@eversheds-sutherland.it



A G

LinkedIn

Ottieni il massimo dalla tua vita professionale

Email

Password

Ricordami

oppure



Hei già un account LinkedIn? Accedi

Concedi a LinkedIn l'autorizzazione a "Centri di Auth", Contratti di licenza e informazioni sulla Privacy e Performance dei cookie. I dettagli sono disponibili sulle pagine di Privacy e Performance dei cookie. I dettagli sono disponibili sulle pagine di Privacy e Performance dei cookie.

Vuoi creare una pagina per un'azienda? Lasciati aiutare

Figura 1 – Pagina di creazione account con nuove credenziali

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Principe Maria Tezza, 4
20121 Milano
Italy
T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants.
The names of partners are available upon request.
VAT 01199010152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Pellegrino, 11
00166 Roma
Italy
T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

AG

 INVESTORS
IN PEOPLE



Figura 2 – Pagina di creazione account tramite Google

7. Tale *disclaimer* sarà reso disponibile sia sul sito web <https://www.linkedin.com/> sia nell'applicazione *mobile*, in modo tale che i consumatori siano parimenti informati attraverso tutti i canali di registrazione.

8. LinkedIn implementerà la nuova informativa entro e non oltre **90 giorni** dalla data del provvedimento con cui l'Autorità renderà obbligatori gli impegni.

E. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

9. Seppur fermamente convinta della correttezza della propria condotta commerciale ed escludendo che possa configurarsi in suo capo una violazione della normativa posta a tutela del consumatore, la Società ritiene che le preoccupazioni evidenziate dagli Uffici possano essere senz'altro superate dalla misura proposta nella precedente sezione del presente formulario, tanto da consentire la conclusione del Procedimento con una decisione di accoglimento degli Impegni e senza l'accertamento di alcuna Infrazione.

[OMISSIONIS]

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Principe Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 59 187 1
F: +39 02 58 301 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants.
The names of partners are available, upon request.
VAT 01299020152

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

AF

 INVESTORS
IN PEOPLE

[OMISSION]

13. Si precisa, da ultimo, che la condotta contestata in sede di Avvio presenta indubbiamente tutte le caratteristiche e gli elementi che rendono ammissibile la presentazione di impegni in quanto la stessa non presenta caratteri di *"manifesta scorrettezza e gravità"*, non rientrando nelle c.d. *per se violation* e cioè nel novero di quelle condotte considerate in ogni caso ingannevoli o scorrette ai sensi degli artt. 23 e 26 del Codice del Consumo.

14. Alla luce di quanto precede, si auspica dunque che codesta Autorità possa chiudere il Procedimento nei confronti di LinkedIn, così come previsto dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

15. Qualora l'Autorità dovesse rendere obbligatori gli impegni sopra illustrati, questi avranno durata indeterminata. Tuttavia, la Società si riserva il diritto di chiederne la revisione nel caso in cui cambiamenti al quadro normativo, regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione, sviluppi tecnologici o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata ovvero la loro cessazione.

LinkedIn richiede rispettosamente a codesta spettabile Autorità di mantenere confidenziali le seguenti informazioni la cui divulgazione, anche solo accidentale a terzi, creerebbe un gravissimo documento alla scrivente:

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italy
T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 618
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020132

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italy
T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

EVERSHEDS
SUTHERLAND

- le parti omissate di cui ai par. da 4 a 8, Figure incluse, e da 10 a 12, che contengono alcune informazioni tecniche di natura confidenziale, di cui si chiede pertanto la riservatezza.

Con osservanza,

Avv. Alessandro Greco

Alessandro Greco

Avv. Alberto Venditti

Alberto Venditti

Avv. Giuseppe Rizzo

Avv. Rocco Iola

Rocco Iola

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italy

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants.
The names of partners are available upon request.
VAT 01299020152

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via del Plebiscito 111
00186 Roma
Italy

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



PS12926 - STELLANTIS-PROBLEMATICHE VARIE

Allegato al provvedimento n. 31768

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Dipartimento tutale del consumatore - 2

Direzione Manifatturiero, 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 III.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 sovraimpressione (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 ricarica 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 contente 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°. 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 metereologiche, 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 sovraimpressione (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 kilometrici di 8 anni o 100.000/160.000Km; e
- c. una lista di suggerimenti che possono contribuire a migliore 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 del 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 costino 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

§

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 III.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



PS12927 - TESLA-PROBLEMATICHE VARIE

Allegato al provvedimento n. 31769

FORMULARIO PER LA 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 e pubblicità ingannevole e comparativa.

1. Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

Procedimento PS/12927.

Comunicazione di avvio del procedimento ricevuta dal Professionista in data 20 febbraio 2025.

Gli impegni vanno letti alla luce dei riscontri alla richiesta di informazioni dell'11 aprile 2025 che dimostrano che la pratica commerciale contestata non è scorretta.

2. Professionista che presenta gli impegni

Tesla Italy srl ("Tesla" o "Professionista"), con sede legale in 20009 - Vittuone (MI), Via Vincenzo Bellini n. 1, in persona del legale rappresentante, sig. Gabriele Chiucchi.

3. Condotta o clausola oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con provvedimento notificato in data 20 febbraio 2025, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM" o "Autorità") ha comunicato l'avvio del procedimento PS/12297 finalizzato all'accertamento di un'eventuale scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da Tesla in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.d. ("Codice del Consumo").

Nello specifico, la condotta contestata consisterebbe, secondo quanto si legge nella comunicazione di avvio del procedimento e richiesta di informazioni ("Comunicazione"), nella scorrettezza e/o ingannevolezza o omissione delle informazioni rese da Tesla sul proprio sito web (www.tesla.com/it_it) relativamente:

- i. all'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici,
- ii. alla perdita di capacità/efficienza della batteria dei veicoli,
- iii. alle cause di esclusione e limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale Tesla sulla batteria esistenti.

Più nel dettaglio, ad avviso dell'Autorità:

- in relazione al punto i., Tesla indicherebbe *"in una schermata soltanto eventuale presente sotto la voce WLTP"* che l'autonomia effettiva può variare in base a fattori quali *"velocità, condizioni metereologiche e variazioni di altitudine"*

senza indicare “*quanto incidano tali fattori sul chilometraggio effettivo*” (Comunicazione, pag. 2).

Inoltre, nell’indicare e pubblicizzare un’autonomia stimata di 600 km WLTP (relativamente alla Model Y), Tesla non sembrerebbe “*considerare l’impatto delle condizioni di normale/ordinario utilizzo del veicolo ed è parametrata ad un livello di carica della batteria pari al 100 %*” nonché sembrerebbe presupporre “*un utilizzo del veicolo non conforme alle “raccomandazioni” d’uso del veicolo fornite dalla stessa casa produttrice (nelle quali viene sconsigliata, ordinariamente, l’integrale ricarica della batteria al fine di preservarne lo stato di salute)*” (Comunicazione, pag. 5-6).

- In relazione al punto **ii.**, Tesla non fornirebbe alcuna “*indicazione sulla perdita di capacità della batteria, in termini di autonomia, derivante dall’uso normale della vettura*” omettendo di indicare “*con sufficiente chiarezza*” i fattori che incidono (e quanto) sul deterioramento della batteria e di fornire indicazioni circa la rapidità di tale deterioramento (Comunicazione, pag. 6- 7);
- In relazione al punto **iii.**, Tesla non indicherebbe “*in modo chiaro e comprensibile*” le cause di esclusione e le limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulla batteria esistenti (Comunicazione, pagg. 7- 8).

4. Contenuto testuale degli impegni proposti in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con memoria difensiva e risposta alla richiesta di informazioni depositate l’11 aprile 2025 cui si rinvia, Tesla ritiene di aver dimostrato che la condotta contestata ed oggetto di istruttoria è pienamente conforme alle disposizioni del Codice del Consumo, avendo fornito anche alla luce:

- delle specifiche caratteristiche dello strumento utilizzato attraverso cui viene veicolata la pubblicità (ovvero attraverso il proprio sito web) che necessariamente impone messaggi pubblicitari sintetici e immediati, essendo impossibile fornire sull’homepage un numero elevato e dettagliato di informazioni;
- del tipo di bene (veicolo elettrico) che consiste in un “bene di ricerca” (search good) secondo la classificazione usata da economisti e addetti al marketing, ovvero un bene le cui qualità o caratteristiche vengono ricercate e valutate attivamente e in maniera approfondita dal consumatore prima di procedere al relativo acquisto;
- del profilo di consumatore dei veicoli Tesla, ovvero soggetti adeguatamente informati e ragionevolmente attenti ed avveduti, appassionati di tecnologia e che si affidano alle piattaforme digitali per acquisire maggiori informazioni e

risolvere anche eventuali incertezze e con una approfondita conoscenza delle caratteristiche del veicolo, informazioni veritieri e complete (e in maniera conforme alla normativa italiana ed europea di riferimento relativamente al valore WLTP) e non inducendo affatto i consumatori a prendere decisioni commerciali che non avrebbero altrimenti preso. Fermo quanto precede, al solo fine di definire rapidamente il presente procedimento e nello spirito di massima collaborazione e cooperazione con codesta Autorità, Tesla si rende disponibile a presentare gli impegni di seguito illustrati.

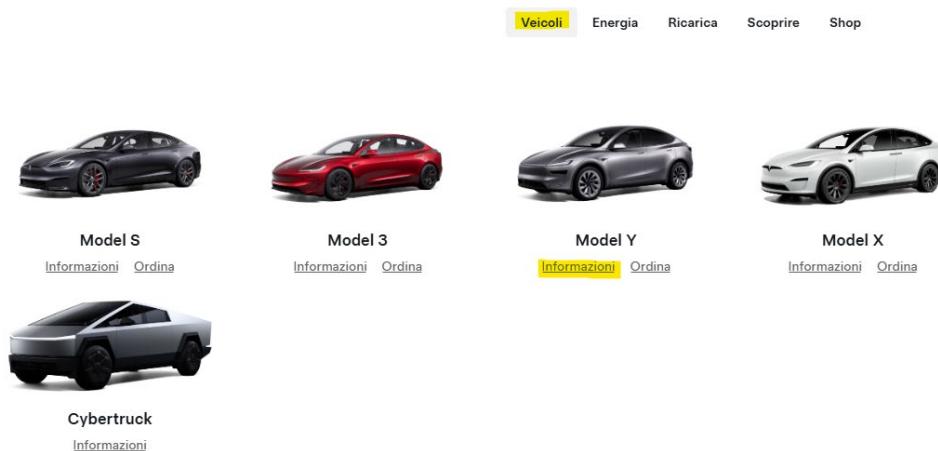
4.1 IMPEGNO N. 1: MODIFICHE/INTEGRAZIONI ALLE INFORMAZIONI RESE SUL SITO WEB TESLA

Informazioni relative all'autonomia di percorrenza chilometrica e sul degrado della batteria

Preliminariamente, si evidenzia che successivamente alla presentazione del formulario degli impegni in data 23 giugno 2025, sono state apportate al sito web di Tesla https://www.tesla.com/it_it ed alle pagine dei singoli veicoli alcune modifiche marginali.

Attualmente, accedendo sul sito web https://www.tesla.com/it_it e cliccando sulla voce “Veicoli” presente in alto della pagina, il consumatore può visionare i vari modelli di veicoli Tesla disponibili e, una volta selezionato il modello di interesse, può visualizzarne le informazioni rilevanti cliccando su “informazioni” (versione precedente nell'all. 1 – Immagine 1):

Immagine 1



Prendendo in esame la Model Y oggetto di attenzione da parte di codesta Autorità (ma ovviamente le medesime modifiche sarebbero implementate per ognuno dei modelli di veicolo presenti sul website) una volta cliccato su “informazioni”, attualmente – relativamente all'autonomia di percorrenza chilometrica – viene

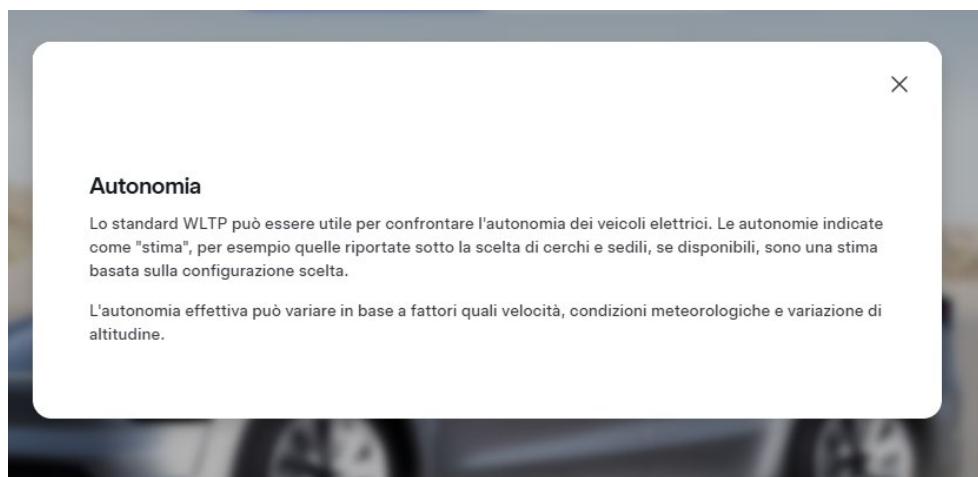
indicato sul sito web un'autonomia di 568¹ km (modello Long range a trazione integrale) ed accanto alla voce “autonomia” è apposta la sigla sottolineata e tra parentesi “WLTP” (versione precedente nell'all. 1 – Immagine 2):

Immagine 2



contenente un hyperlink che rimanda alla specifica pagina informativa dedicata al WLTP (versione precedente nell'all. 1 – Immagine 3):

Immagine 3



Tesla si impegna a rendere ancora più immediatamente percepibile e disponibile, nonché più chiare al consumatore le informazioni rilevanti sull'autonomia di percorrenza chilometrica per ciascun modello di veicolo disponibile e sul degrado fisiologico della batteria nel corso della vita della stessa ed in relazione al suo utilizzo, inserendo un asterisco accanto alla voce “WLTP” ed il seguente testo (o similare) nella parte sottostante alla voce “Autonomia (WLTP)” nella pagina di presentazione del prodotto e non più in un pop-up a lettura eventuale (in rosso le integrazioni per facilità di lettura):

“Lo standard WLTP può essere utile per confrontare l'autonomia dei veicoli elettrici. Le autonomie indicate come “stima”, per esempio quelle riportate

¹ Il numero 568 è un refuso, il dato esatto è 586 e verrà corretto a breve sul sito web

sotto la scelta di cerchi e sedili, se disponibili, sono stime basate sulla configurazione scelta.

L'autonomia effettiva può differire perché influenzata da vari fattori quali lo stile di guida, le condizioni atmosferiche e della strada, le variazioni altimetriche del percorso nonché il degrado fisiologico della batteria dovuto all'utilizzo del veicolo. Per informazioni dettagliate relative all'influenza di questi fattori sull'autonomia effettiva ed al degrado della batteria consultare suggerimenti sull'autonomia, informazioni sul degrado e pianificatore di viaggio.

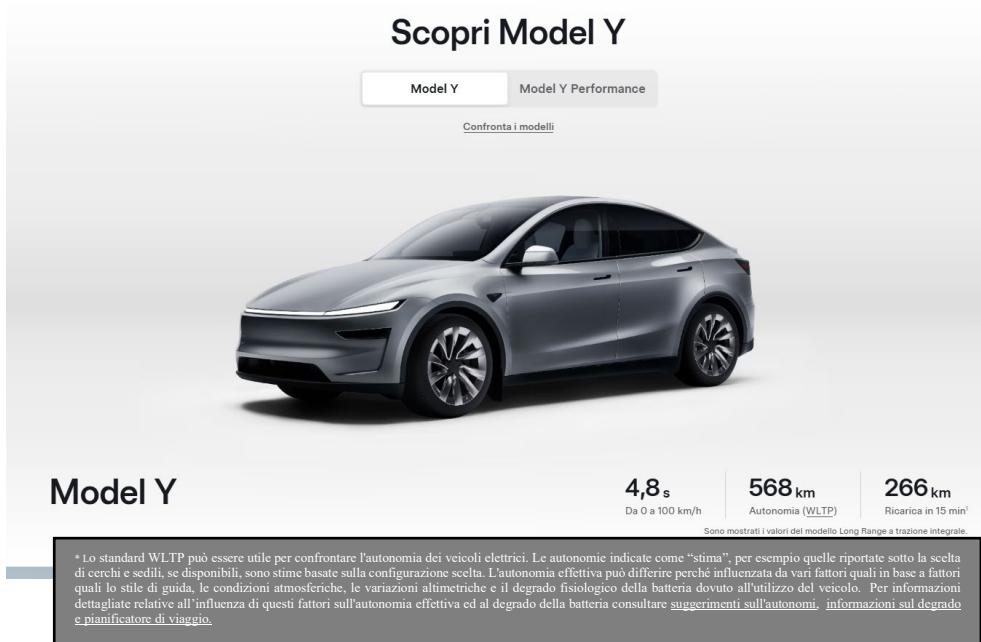
Con l'inserimento di collegamenti ipertestuali tali che:

- il *clic* sulla locuzione “suggerimenti sull'autonomia” indirizzerà il consumatore alla pagina https://www.tesla.com/it_it/support/range del sito web di Tesla contenente informazioni dettagliate sul consumo di energia, sui fattori che influiscono su tale consumo su come limitare l'impatto di tali fattori sul consumo in modo da massimizzare l'autonomia effettiva del veicolo. La pagina verrà aggiornata e saranno aggiunte le informazioni più dettagliate presenti ora nel Manuale d'uso (ad esempio: stile e velocità di guida, condizioni del traffico, condizioni metereologiche, condizioni della strada, variazioni altimetriche del percorso, carico del veicolo, utilizzo di sistemi interni quale il condizionatore d'aria) e il *clic* sulla locuzione “informazioni sul degrado” indirizzerà il consumatore ad una nuova pagina del sito web di Tesla contenente tutte le informazioni sul degrado della batteria e su quella che potrebbe essere una prevedibile stima di tale degrado in relazione alla percorrenza del veicolo ed all'età della stessa, calcolata sulla scorta dei dati storici raccolti da Tesla e già pubblicata online nel cd. “impact report 2024”.;
- il *clic* sulla locuzione “pianificatore di viaggio” indirizzerà il consumatore alla pagina del sito web di Tesla <http://www.tesla.com/trips> relativa al pianificatore di viaggio Vai ovunque desideri - Go anywhere che, come si dirà meglio nel paragrafo che segue, consentirà ai potenziali acquirenti di simulare accuratamente qualsiasi viaggio.

Il livello di dettaglio delle indicazioni ivi fornite impedisce la riproduzione integrale delle stesse sulla pagina web pubblicitaria in esame.

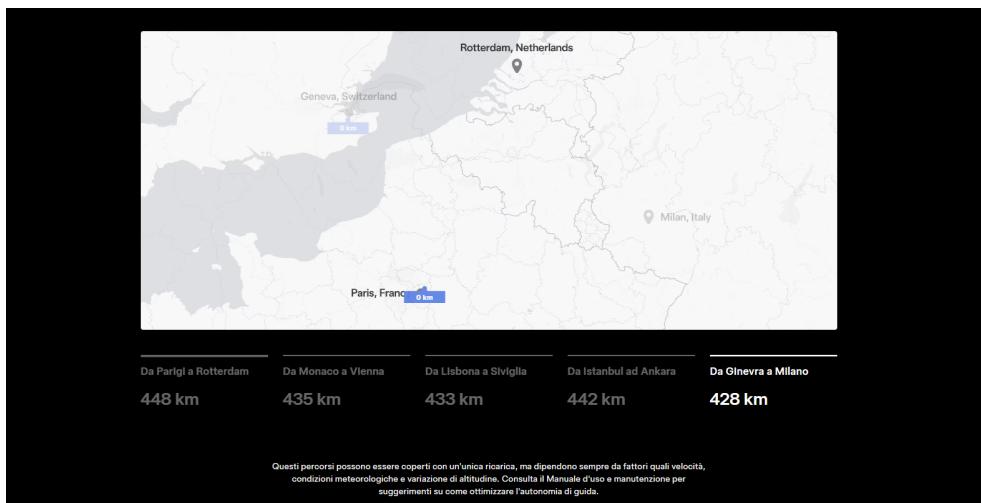
A fini esplicativi e con riserva di modificare l'aspetto grafico della comunicazione garantendone in ogni caso la chiarezza e visibilità, si propone di seguito un primo mock-up della pagina web in questione a seguito dell'implementazione della modifica proposta

Immagine 4



Scorrendo verso il basso la pagina, prima della modifica del website veniva visualizzata nella sezione “Vai ovunque desideri” una mappa interattiva (versione precedente nell'all. 1 – Immagine 5) con alcuni percorsi esemplificativi (Parigi-Rotterdam, Monaco-Vienna, Lisbona-Siviglia, Istanbul-Ankara e Ginevra-Milano) e l'indicazione che tali percorsi potessero essere coperti con un'unica ricarica, specificando che vari fattori incidono sull'autonomia effettiva e con invito a consultare il Manuale d'uso e manutenzione per suggerimenti su come ottimizzare l'autonomia di guida:

Immagine 5



Questa sezione è stata eliminata dal website a seguito delle modifiche menzionate sopra e quindi non è più visibile.

Il pianificatore di viaggio “Vai ovunque desideri” (Go anywhere) ed indicazione della differenza tra autonomia secondo lo standard WLTP e stima dell’autonomia effettiva:

Il consumatore potrà accedere a tale prezioso strumento dall’homepage del website da cui sarà indirizzato direttamente alla pagina dedicata.

Tale strumento aiuta il consumatore a comprendere quali e come diversi fattori possono influenzare l’autonomia effettiva di qualsiasi modello di auto Tesla e a pianificare il proprio itinerario, inclusa la durata delle soste richieste per ricaricare la batteria, sulla base di stime dei consumi per lo specifico viaggio di interesse basate sui valori medi dei consumi registrati sulle vetture della flotta Tesla sul medesimo percorso.

Più nel dettaglio, l’utente potrà:

- a. selezionare tutti gli allestimenti disponibili del veicolo;
- b. visualizzare la percentuale di autonomia residua al termine di ogni ricarica e di ogni viaggio;
- c. impostare la carica iniziale della batteria (valore percentuale). Tale opzione sarà accompagnata dalla seguente (o similare) informativa “*Per impostazione predefinita, la stima si basa sulla carica completa di un veicolo alla data di consegna. L’autonomia iniziale potrebbe essere inferiore se il veicolo non è stato ricaricato al 100 % o a causa del degrado della batteria nel corso del tempo*”;
- d. selezionare la variabile “inverno/estate” (il tool applicherà i valori medi della temperatura della stagione selezionata e modificherà il consumo e dunque l’autonomia in base ad essi);

Inoltre, verrà inserito il seguente (o similare) testo nella parte sottostante:

“Questo strumento è fornito solo a scopo informativo. Per confrontare l’autonomia stimata di un nuovo veicolo, consultare il valore WLTP disponibile qui”.

L’autonomia effettiva potrebbe variare significativamente in base a molti fattori quali ad esempio l’età del veicolo, lo stile di guida, la temperatura ed il degrado della batteria che dipende principalmente dall’età della batteria, dai chilometri percorsi e dall’utilizzo. Consulta informazioni sul degrado per conoscere i dettagli”

Con l’inserimento di collegamenti ipertestuali tali che:

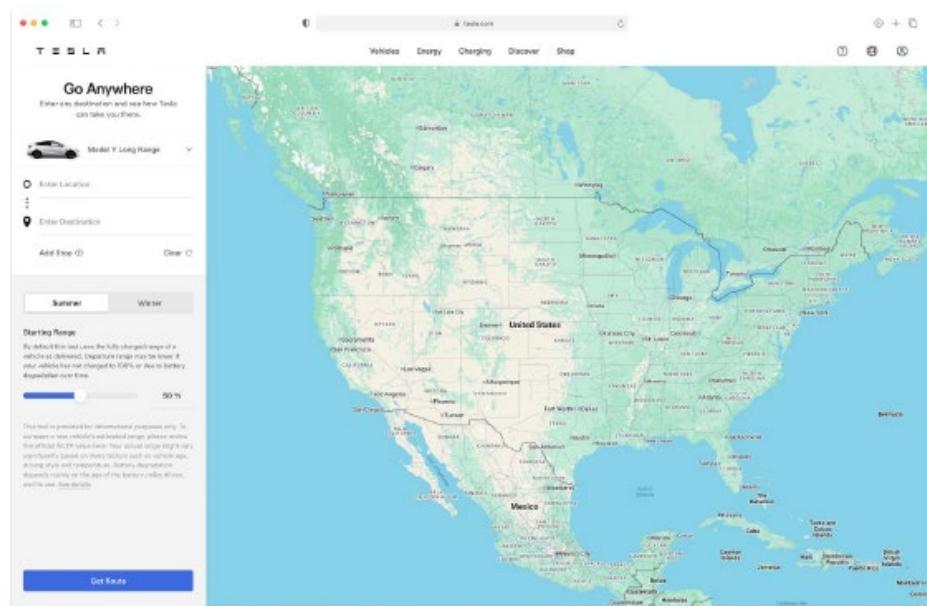
- il clic sulla parola “qui” indirizzerà il consumatore alla pagina https://www.tesla.com/it_it/support/power-consumption del sito web Tesla relativa alla sezione del consumo energetico con tutte le informazioni di

dettaglio relative al consumo secondo lo standard WLTP ed allo standard WLTP stesso;

- il clic sulla locuzione “informazioni sul degrado” indirizzerà il consumatore alla pagina del sito web Tesla relativa alla sezione dedicata al degrado della batteria in relazione al tempo ed all’uso del veicolo.

A fini esplicativi e con riserva di modificare l’aspetto grafico della comunicazione garantendone in ogni caso la chiarezza e visibilità, si propone di seguito un mock-up della pagina web in questione (per ora in lingua inglese ma ovviamente sarà pubblicata totalmente in lingua italiana) a seguito dell’implementazione delle modifiche proposte (salve possibili modifiche grafiche):

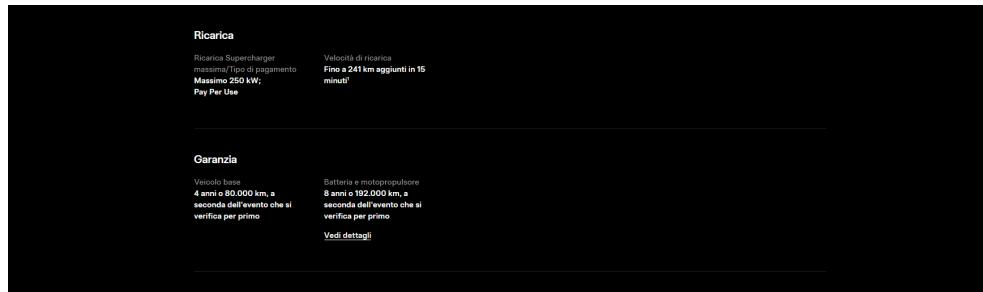
Immagine 6



Informazioni relative alle cause di esclusione e limitazione di operatività della garanzia convenzionale della batteria Tesla e sul degrado della batteria

Scorrendo l’homepage ulteriormente verso il basso, il consumatore viene attualmente informato dell’esistenza della garanzia convenzionale sul veicolo e sulla batteria Tesla:

Immagine 7



Tesla si impegna ad integrare l'informativa resa al consumatore relativamente alle condizioni di operatività e limitazioni esistenti della garanzia convenzionale sulla batteria nonché sul degrado fisiologico della batteria nel corso della vita della stessa ed in relazione al suo utilizzo e sulla conservazione della capacità di carica minima della batteria nel periodo di validità della garanzia, inserendo il seguente testo (in rosso) o similare:

8 anni o 192.000 km a seconda dell'evento che si verifica per primo.

In questo periodo garantiamo almeno il 70% di conservazione della capacità della batteria. Per conoscere le limitazioni e le condizioni di operatività della garanzia consulta termini e condizioni. Per informazioni dettagliate sul degrado della batteria nel tempo e con l'uso, consultare informazioni sul degrado.

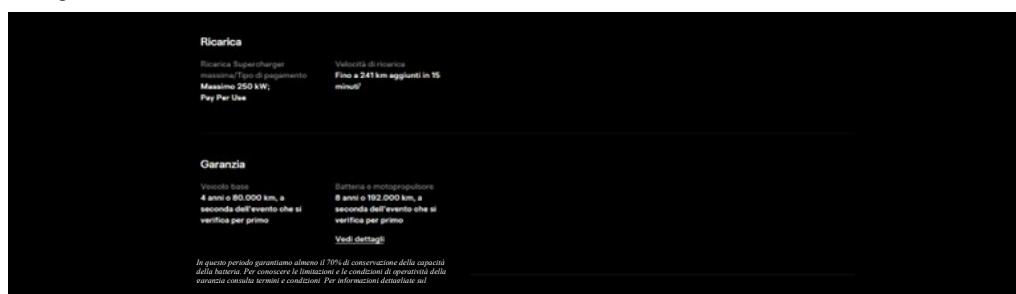
Con l'inserimento di collegamenti ipertestuali tali che:

- il clic sulla locuzione termini e condizioni indirizzerà il consumatore alla pagina https://www.tesla.com/it_it/support/vehicle-warranty del sito web di Tesla contenente il contratto di garanzia convenzionale con le informazioni chiare e dettagliate su tutte le condizioni di operatività e le limitazioni. L'elenco integrale delle condizioni di applicabilità della garanzia sarebbe d'altra parte impossibile sulla pagina web pubblicitaria in esame nonché potenzialmente idonea a creare confusione nei consumatori stante il livello di dettaglio delle clausole contrattuali,
- il clic sulla locuzione “informazioni sul degrado” indirizzerà il consumatore alla pagina *ad hoc* del sito web di Tesla contenente – tra le altre informazioni – una stima del prevedibile degrado della batteria in relazione alla percorrenza del veicolo ed all’età della stessa, calcolata sulla scorta dei dati storici raccolti da Tesla.

In particolare, nella pagina web dedicata al degrado della batteria, il consumatore troverà le informazioni su cosa sia il degrado delle batterie, le cause del degrado, come rallentarlo e i dati relativi al degrado medio delle vetture Tesla sulla scorta dei dati disponibili.

A fini esplicativi e con riserva di modificare l'aspetto grafico della comunicazione, si propone di seguito un primo mock-up della pagina web in questione a seguito dell'implementazione della modifica proposta:

Immagine 8



4.2 IMPEGNO N. 2: MODIFICA AI TERMINI E CONDIZIONI DELLA GARANZIA CONVENZIONALE SULLA BATTERIA

Con riguardo alle limitazioni di operatività della garanzia convenzionale sulla batteria, Tesla – oltre ad impegnarsi, come visto sopra, ad integrare l’informativa rendendo il consumatore immediatamente edotto dell’esistenza di limitazioni e condizioni della garanzia convenzionale - **si impegna a modificare i Termini e Condizioni della Garanzia convenzionale nei seguenti termini:**

- A pag. 5 dei Termini e Condizioni della garanzia convenzionale ove attualmente si legge:

“Anche gli eventuali danni alla Batteria risultanti dalle azioni indicate di seguito non sono coperti dalla presente Garanzia Limitata della Batteria e del Gruppo di Trazione: • Danneggiamento della Batteria o tentativo intenzionale con mezzi fisici, programmazione o altri metodi, di prolungare (diversamente da come specificato nel manuale d'uso e nella documentazione fornita da Tesla) o ridurre la durata utile della Batteria; • Esposizione della Batteria a fiamme dirette (esclusi i casi di incendio della Batteria come sopra specificato); o • Allagamento della Batteria”

verrà aggiunto quale ulteriore causa di esclusione della garanzia:

- *Lasciare che la batteria si scarichi eccessivamente, ossia che la carica si azzeri completamente e non ricaricarla entro le due settimane successive.*
- Sempre a pag. 5 dei Termini e Condizioni della garanzia convenzionale ove attualmente si legge:

“La Batteria, come tutte le batterie agli ioni di litio, presenterà una graduale perdita di energia e di potenza nel corso del tempo e con l'utilizzo. La perdita di energia o di potenza della batteria nel corso del tempo, oppure causata o risultante dall'uso della batteria, NON è coperta dalla presente Garanzia limitata della batteria e del gruppo di trazione, eccetto nella misura specificata nella garanzia stessa. Per informazioni importanti su come massimizzare la durata utile e l'efficienza della batteria, vedere la documentazione del veicolo. La mancata osservanza di queste procedure consigliate di ricarica e manutenzione della batteria determina l'invalidamento della presente Garanzia Limitata della Batteria e del Gruppo di Trazione”

verrà eliminato il periodo in rosso ossia la causa di esclusione della operatività della garanzia convenzionale oggetto di contestazione.

4.3 IMPEGNO N. 3: LINEE GUIDA PER GLI ADDETTI ALLE VENDITE RELATIVAMENTE ALLE INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONSUMATORE

Tesla si impegna a redigere e comunicare agli addetti alle vendite operanti negli show-room Tesla dislocati sul territorio italiano delle linee guida in merito alle informazioni da rendere ai consumatori tali che a questi ultimi vengano forniti i medesimi chiarimenti oggetto delle modifiche proposte al website, ovvero:

- le informazioni relative ai fattori incidenti sul consumo di energia dei veicoli elettrici quali causa della differenza tra l'autonomia stimata secondo lo standard WLTP riportato sul sito web e l'autonomia effettiva in condizioni di guida reali;
- l'informazione relativa alla fisiologica perdita di capacità/efficienza della batteria dei veicoli elettrici al pari di ogni altra batteria agli ioni di litio;
- informazioni sulle cause di esclusione e limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale Tesla sulla batteria.

4.4 IMPEGNO N. 4: MENZIONE NELLA NEWSLETTER A TUTTI I CLIENTI TESLA ITALIA DELLE MODIFICHE APPORTATE AL PIANIFICATORE DI VIAGGIO - “GO ANYWHERE” E ALLE INFORMAZIONI SUL DEGRADO DELLA BATTERIA

Tesla si impegna – all'interno di una newsletter inviata ai propri clienti italiani - a pubblicizzare:

- le modifiche ed implementazioni apportate al pianificatore di viaggio “Vai ovunque desideri - Go Anywhere” presente sul sito web Tesla che consente agli utenti di ottenere una stima della autonomia effettiva della batteria su percorsi specifici;
- la possibilità di conoscere nel dettaglio le informazioni sul degrado della batteria nel tempo visitando la pagina web appositamente dedicata al degrado nonché la possibilità di stimare il degrado della batteria nel tempo e con l'uso del veicolo sulla scorta dei dati storici raccolti da Tesla

4.5 IMPEGNO N. 5: VERIFICA IN AUTONOMIA DELLO “STATE OF HEALTH” DELLA PROPRIA BATTERIA

Tesla sta già rilasciando – e rilascerà per quasi tutte le vetture del parco auto circolante - un aggiornamento software che consente al proprietario di ciascun veicolo Tesla di verificare sul display della propria automobile, autonomamente e senza necessità di una visita al service lo stato di salute (c.d. “SOH – State of health”) della batteria del proprio veicolo.

* * *

5. Periodo di implementazione e validità degli impegni

Tesla si obbliga ad attuare tutti gli impegni proposti e sopra descritti entro 120 giorni dalla pubblicazione della decisione di accettazione degli stessi da parte dell’Autorità. Tutti gli impegni hanno carattere permanente e sono privi di limitazioni temporali. Tesla si riserva, in ogni caso, la facoltà di chiedere a codesta Autorità la revisione degli impegni qualora l’eventuale modifica del loro contenuto dovesse rendersi necessaria o opportuna a causa di sopravvenute modifiche normative, regolamentari o esigenze commerciali o a seguito di innovazioni tecnologiche o altri eventi.

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

Preliminariamente, Tesla ritiene che la condotta contestata ed oggetto del presente procedimento, in ogni caso, non integri una fattispecie di pratica commerciale manifestatamente scorretta e grave per la quale – come è noto – non è ammissibile la presentazione di impegni.

Invero, come già evidenziato nella memoria difensiva già depositata a cui si rinvia, Tesla attualmente già fornisce sul proprio sito web al consumatore le informazioni in relazione a tutti i profili contestati, fornendogli tutti gli elementi di cui lo stesso ha bisogno per assumere una decisione consapevole ed informata.

Nel dettaglio, Tesla fornisce al consumatore – anche alla luce dei limiti del mezzo di comunicazione impiegato - sull’homepage del sito web le informazioni (veritieri ed espresse in modo chiaro e comprensibile) relative alle caratteristiche essenziali del veicolo e della garanzia convenzionale e le ulteriori informazioni di dettaglio in altre pagine web del sito, comunque facilmente consultabili da parte del consumatore.

Gli impegni proposti sono dunque ammissibili ed altresì idonei, ad avviso del Professionista, a rimuovere i possibili profili di illegittimità contestati nell’avvio dell’istruttoria, posto che:

- **con l’attuazione dell’impegno n. 1**, Tesla si impegna ad integrare e/o modificare le informazioni rese al consumatore nell’homepage del proprio sito web rendendo le informazioni ancora più chiare, complete ed immediatamente percepibili di quanto non lo siano già adesso.

Più nel dettaglio, come visto, il consumatore che accede sul sito web Tesla sarà immediatamente e adeguatamente informato circa: *i)* il fatto che il valore di autonomia di percorrenza chilometrica indicato è calcolato secondo lo standard WLTP mentre l’autonomia reale è influenzata da diversi fattori indicati direttamente nella pagina (senza necessità di ricercare altrove l’informazione) e con invito a consultare il Manuale d’uso per un esame in dettaglio dei fattori e

del modo in cui gli stessi possano incidere sull'autonomia effettiva, laddove il consumatore sia interessato ad approfondire l'argomento e come minimizzarne l'impatto; *ii)* la possibilità di utilizzare il pianificatore di viaggio “Vai ovunque desideri - Go anywhere” per una stima di quella che potrebbe essere l'autonomia effettiva di percorrenza chilometrica di ciascun veicolo in base ai fattori variabili selezionabili: il percorso, il livello iniziale di carica della batteria (che permette all'utente di simulare la carica della batteria e, attraverso tale dato, anche il degrado della stessa) e la stagione; *iii)* il degrado fisiologico della batteria derivante dall'età e dall'utilizzo del veicolo consentendogli di consultare la pagina del sito web dedicata ove il consumatore viene adeguatamente informato di quella che potrebbe essere una stima del prevedibile degrado della batteria in relazione alla percorrenza del veicolo ed all'età della stessa, calcolata sulla scorta dei dati storici raccolti da Tesla, *iv)* l'esistenza di una garanzia convenzionale, in quanto tale aggiuntiva rispetto a quella legale ed offerta gratuitamente, nonché del fatto che la stessa è soggetta a specifiche limitazioni e condizioni di operatività, con invito a consultare i Termini e Condizioni della garanzia per conoscerle nel dettaglio;

- **con l'attuazione dell'impegno n. 2**, Tesla si impegna a modificare i termini e le condizioni di operatività della garanzia convenzionale sulla batteria, garantendo la copertura anche in caso di mancata osservanza da parte del consumatore dei suggerimenti di ricarica finalizzati ad ottimizzare la durata nel tempo e l'efficienza della batteria, con ciò di fatto consentendo ai consumatori di sfruttare tutta la capacità di carica della batteria senza il timore che ciò possa compromettere l'operatività della garanzia. Giova tuttavia precisare che in nessuno dei casi di intervento in garanzia sulla batteria sin qui effettuati da Tesla la sostituzione della batteria in garanzia è stata rifiutata o contestata a causa del mancato rispetto dei suggerimenti di ricarica;
- **con l'attuazione dell'impegno n. 3**, Tesla si impegna ad istruire gli addetti alle vendite degli showroom dislocati sul territorio italiano a fornire tutte le informazioni richieste dai consumatori in relazione ai profili oggetto dell'istruttoria nell'ipotesi in cui il consumatore decidesse di recarsi presso uno showroom Tesla.
- **con l'attuazione dell'impegno n. 4**, Tesla si impegna a pubblicizzare all'interno di una newsletter inviata a tutti i propri clienti - e dunque a tutti gli acquirenti di vetture Tesla - sia le modifiche ed implementazioni apportate al pianificatore di viaggio “Vai Ovunque desideri - Go anywhere” consentendo così di rendere nota sia la possibilità per ogni utente di conoscere la stima di quella che potrebbe essere l'autonomia effettiva di percorrenza rispetto

- all'autonomia dichiarata secondo il ciclo di omologazione WLTP, sia la possibilità di stimare il degrado della batteria nel tempo e con l'uso del veicolo;
- **con l'attuazione dell'impegno n. 5,** unitamente all'impegno n. 4, Tesla sortirà l'effetto di porre tutti coloro che hanno già acquistato una vettura Tesla nella condizione di poter verificare lo SOH della propria batteria, dunque il degrado della stessa fino a quel momento, e pertanto di eventualmente esercitare i diritti derivanti dalla garanzia convenzionale.

Preme rilevare come l'unico canale di vendita di Tesla sia costituito dalla rete internet e dunque le vendite di vetture Tesla, quando effettuate nei confronti di consumatori, sottostanno alle regole della vendita a distanza e, segnatamente, alle norme regolanti il diritto di recesso ex art. 52 e sgg. Cod. Consumo.

Ne discende che, laddove il consumatore/acquirente fosse insoddisfatto dell'autonomia della propria vettura o riscontrasse una differenza sensibile tra il consumo calcolato secondo lo standard WLTP e dichiarato sul sito web ai sensi della normativa vigente ed il consumo effettivo, ben potrebbe procedere alla restituzione della vettura con contestuale ed integrale rimborso del prezzo pagato.

Poiché il termine legale di quindici giorni è più che sufficiente per verificare il consumo effettivo della vettura, si può ragionevolmente ritenere che tutti coloro che abbiano subito o anche solo creduto di subire un pregiudizio derivante dalla contestata carenza informativa da parte di Tesla circa il consumo effettivo, abbiano già provveduto ad esercitare il diritto di recesso, con ciò avendo peraltro usufruito di due settimane di utilizzo gratuito della vettura.

Anche laddove si volesse ipotizzare una carenza informativa da parte di Tesla, è dunque difficile ipotizzare una qualsiasi forma di compensazione per i consumatori che hanno già acquistato una vettura poiché delle due l'una: o non hanno esercitato il diritto di recesso e dunque sono soddisfatti e pertanto non vi è ragione per alcuna compensazione, o – avendo già dalla prima ricarica completa constatato il consumo effettivo e l'eventuale scostamento dal consumo calcolato secondo lo standard WLTP – hanno esercitato il diritto di recesso e dunque, di nuovo, non vi è spazio per alcuna compensazione.

Altrettanto degno di nota è il numero modestissimo di richieste risarcitorie relative sia al consumo effettivo che al degrado delle batterie nonostante la presenza sul mercato italiano da più di dieci anni, a testimonianza dell'assenza di un reale pregiudizio da compensare.

Alla luce di tutto quanto dedotto, Tesla auspica la chiusura del Procedimento nei suoi confronti ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e si dichiara, in ogni caso, disponibile a valutare eventuali integrazioni o miglioramenti agli

impegni proposti nell'ottica di rendere il più trasparente possibile l'informazione resa ai consumatori.

7. Riservatezza e confidenzialità degli impegni

La presente versione degli impegni è da considerarsi non riservata e non confidenziale.

Roma, 26 settembre 2025

Avv. Vincenzo Giangiacomo

PS12928 - BYD INDUSTRIA ITALIA-PROBLEMATICA VARIE

Allegato al provvedimento n. 31770

PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO PS/12928

**Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27
comma 7 del Codice del Consumo, dell'art. 8 comma 7 D.Lgs.
145/2007 e dell'art. 10 del Regolamento sulle procedure istruttorie in
materia di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e
comparativa (Delibera AGCM 05.11.2024, n. 31356)**

Nell'interesse di
BYD INDUSTRIA ITALIA S.R.L.
VERSIONE NON CONFIDENZIALE



A. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Procedimento PS12928 avviato con comunicazione prot. 0009564 del 11.02.2022, notificata in data 20.02.2025.

B. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

BYD Industria Italia s.r.l., con sede legale in Via Vittor Pisani n. 27, 20124 Milano (MI).

C. CONDOTTA O CLAUSOLA OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (**AGCM** o **Autorità**), con la comunicazione di avvio del procedimento (**Avvio**), ha avviato il procedimento istruttorio PS12928 (**Procedimento**), contestando a BYD Industria Italia s.r.l. (**BYD** o **Società**) di aver posto in essere una pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del D. Lgs. 206/2005 (**Codice del Consumo**), in relazione "i) alla scorrettezza delle informazioni sulla autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici, ii) alla scorrettezza delle informazioni sulla perdita di capacità della batteria, nonché alla iii) scorrettezza delle informazioni relative alle limitazioni di operabilità della garanzia sulla batteria" (par. 2 dell'Avvio).

D. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

PREMESSA

1. BYD, pur ritenendo di aver sempre operato in conformità alle disposizioni del Codice del Consumo e senza riconoscere la fondatezza delle ipotesi formulate nell'Avvio, propone, ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 10 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

INVESTORS
IN PEOPLE

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

e pubblicità ingannevole e comparativa (Delibera AGCM del 5 novembre 2024, n. 31356) (**Regolamento**), i seguenti impegni, con l'obiettivo di superare le criticità prospettate dall'Autorità. Le misure proposte, in ogni caso, non costituiscono ammissione di responsabilità in relazione alle condotte oggetto dell'istruttoria.

2. Gli impegni appresso descritti verranno implementati **entro 120 giorni** dalla pubblicazione del provvedimento con cui l'Autorità li renderà obbligatori e resteranno in vigore a tempo indeterminato, fermo restando il diritto della Società di chiederne la revisione nel caso in cui cambiamenti al quadro normativo, regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione, sviluppi tecnologici o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata ovvero la loro cessazione.

3. Le misure riguardano quanto segue.

1. Implementazione di un simulatore avanzato per la stima interattiva dell'autonomia dei veicoli elettrici BYD

4. La Società, nell'ottica di rafforzare la trasparenza informativa nei confronti dei consumatori e promuovere una più consapevole percezione delle caratteristiche e delle prestazioni dei propri veicoli elettrici in condizioni di utilizzo reale, si impegna a sviluppare, implementare e rendere operativo un simulatore digitale interattivo (**Simulatore**).

5. Il Simulatore sarà implementato sul sito web ufficiale di BYD Italia (<https://www.byd.com/it>) e progettato secondo criteri di ergonomia digitale, accessibilità e facilità di utilizzo. Esso costituirà uno strumento di calcolo dinamico, basato su scenari di simulazione predefiniti che, partendo dai dati omologativi risultanti dal *Worldwide Harmonized Light Vehicles Test Procedure (WLTP)*, consentirà di stimare l'autonomia residua del veicolo in funzione di una pluralità di variabili singolarmente selezionabili dall'utente.

6. Le principali caratteristiche del Simulatore saranno le seguenti:
- **Selezione del modello di veicolo:** l'utente potrà scegliere il modello di autovettura di interesse tramite un menu a tendina aggiornato automaticamente con la gamma disponibile nel mercato italiano;
 - **Configurazione parametrica multi-variabile:** il Simulatore permetterà di impostare combinazioni personalizzate dei seguenti parametri, riconosciuti come determinanti per l'autonomia dei veicoli elettrici:
 - a) **temperatura esterna ambientale:** da -20°C a + 40°C, con indicazione dell'impatto delle temperature esterne sulla batteria;
 - b) **utilizzo del climatizzatore/riscaldamento:** attivo/disattivo, con opzione per intensità (bassa/media/alta);
 - c) **stile di guida:** selezione tra modalità "Eco", "Standard", "Sportiva", con spiegazione degli effetti su accelerazione, frenata e consumo energetico;
 - d) **tipologia di percorso:** urbano, extraurbano, autostradale, misto, con parametri legati alla velocità media di legge;
 - e) **carico del veicolo:** a causa della complessità dei calcoli in tempo reale su più combinazioni di carico, e seguendo i *benchmark* del settore, il Simulatore offrirà tre livelli di carico predefiniti: (i) carico leggero: solo autista (75 kg); (ii) carico medio: circa 210 kg (3 passeggeri, nessun bagaglio) (iii) carico completo: circa 410 kg (5 passeggeri e 5 valigie di 7 kg ciascuna). Ogni opzione includerà una sezione informativa che spiegherà le ipotesi (numero di persone e peso dei bagagli) per garantire la trasparenza e la comprensione da parte dell'utente;
 - f) **livello di degrado della batteria:** considerata la molteplicità dei fattori che incidono sulla salute della batteria (ad es. chilometraggio complessivo, frequenza di ricariche rapide, cicli di utilizzo quotidiani, esposizione a temperature estreme, oltre che l'età cronologica in anni), il Simulatore offrirà una rappresentazione semplificata del fenomeno,

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it



 INVESTORS
IN PEOPLE

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

articolata in tre scenari temporali predefiniti: (i) da 0 a 3 anni di utilizzo, (ii) da 3 a 6 anni di utilizzo, (iii) da 6 a 8 anni di utilizzo. Per ciascuno scenario, il Simulatore mostrerà una stima indicativa dell'impatto del degrado della batteria sull'autonomia residua. In corrispondenza del parametro, la Società inserirà un *disclaimer* volto a chiarire la molteplicità dei fattori che incidono sul dato in questione e che, quindi, lo stesso è puramente indicativo. In particolare, la Società preciserà che "La perdita di capacità della batteria è un fenomeno fisiologico comune a tutte le batterie agli ioni di litio e alle batterie al litio ferro fosfato (LFP). I valori indicati rappresentano stime medie e possono variare in funzione delle condizioni di utilizzo, della frequenza e modalità di ricarica, nonché delle condizioni climatiche".

- [Confidenziale].
- **Output grafico e numerico:** il risultato verrà presentato sia in formato numerico (ad es. "Autonomia stimata: 310 km"), sia tramite un'interfaccia intuitiva (ad es. gauge dinamico o grafico a barre).
- **Responsive design e accessibilità:** lo strumento sarà accessibile da dispositivi *desktop* e mobile, conforme alle linee guida WCAG 2.1 in materia di accessibilità digitale.
- **Integrazione con altre sezioni informative:** saranno predisposti *link* diretti dal Simulatore alle *Frequently Asked Questions (FAQ)* ed alla pagina informativa sui concetti di autonomia, batteria e WLTP, nonché sui principali fattori che impattano sull'autonomia di percorrenza per fornire un'esperienza informativa completa e trasparente.

7. La Società si impegna inoltre a corredare il Simulatore con un'apposita informativa, volta a precisare che "Le stime fornite dal Simulatore hanno valore puramente indicativo e non costituiscono garanzia di prestazioni specifiche. In particolare, le stime fornite sono basate sul test WLTP (Worldwide Harmonized Light-duty Vehicles Test Procedure). Il WLTP è una procedura che si basa sui

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 518
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it


 INVESTORS
IN PEOPLE

dati di guida reali raccolti a livello mondiale e contribuisce a simulare condizioni di guida reali anche in condizioni di laboratorio nelle quali un'auto è sottoposta a test ad una velocità media di 46,5 km/h per una distanza complessiva di 23,5 km, a 23°C di temperatura, con l'aria condizionata spenta. Di conseguenza, le cifre ufficiali, che in realtà dovrebbero essere usate solo a fini di comparabilità con altri veicoli testati in base al ciclo WLTP, potrebbero non riflettere la guida reale. L'autonomia effettiva di un veicolo elettrico può variare in funzione di molteplici fattori, tra cui lo stile di guida, le condizioni climatiche, il traffico, il carico del veicolo, la manutenzione effettuata e il grado di decadimento della capacità della batteria nel tempo".

8. Sarà altresì evidenziato che *"In presenza di condizioni ambientali sfavorevoli, quali temperature rigide associate all'utilizzo intensivo dei sistemi di riscaldamento, o di uno stile di guida particolarmente sportivo, l'autonomia del veicolo può subire variazioni rispetto ai valori standard di omologazione"*. Si forniscono schermate esemplificative del Simulatore nel documento denominato **Allegato 1¹**.

9. Quanto alle tempistiche di implementazione, BYD si impegna a rendere pienamente operativo il simulatore con tutte le proprie caratteristiche entro e non oltre 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento dell'Autorità che renderà obbligatori gli impegni proposti.

10. L'avvenuta implementazione sarà comunicata all'AGCM mediante apposita relazione corredata da evidenze documentali.

2. Revisione e miglioramento delle informazioni sull'autonomia dei veicoli elettrici nelle comunicazioni commerciali online

11. BYD, consapevole della necessità di garantire ai consumatori non solo la presenza formale di avvertenze relative all'autonomia dei veicoli elettrici ma

¹ Le schermate riportate nell'Allegato 1 sono fornite a solo titolo esemplificativo e non riflettono necessariamente la versione definitiva del Simulatore, che sarà sviluppata e resa disponibile secondo le caratteristiche e modalità indicate nel presente set di impegni.

anche la chiara comprensione dei fattori che influenzano tale dato in condizioni reali di utilizzo, si impegna a rafforzare e ristrutturare il proprio sistema informativo *online* attraverso un intervento articolato sulle modalità di presentazione delle dichiarazioni commerciali relative all'autonomia.

12. In particolare, la Società si impegna a sostituire l'attuale *disclaimer* presente sul sito *web* con una formulazione più esplicativa e dettagliata, volta a fornire immediatamente al consumatore una percezione chiara della molteplicità dei fattori che incidono sulla reale autonomia di percorrenza.

13. Il nuovo *disclaimer*, visibile in corrispondenza di ogni dichiarazione di autonomia massima (ad es. "fino a 570km*"), sarà riformulato come segue: *"Le stime fornite sono basate sul test WLTP (Worldwide Harmonized Light-duty Vehicles Test Procedure). Il WLTP è una procedura che si basa sui dati di guida reali raccolti a livello mondiale e contribuisce a simulare condizioni di guida reali anche in condizioni di laboratorio. Di conseguenza, le cifre ufficiali potrebbero non riflettere le condizioni di guida reale. L'autonomia reale può variare in funzione di diversi fattori, tra cui: lo stile di guida (ad es. accelerazioni e velocità sostenute), l'uso dei sistemi di climatizzazione e riscaldamento, la temperatura esterna, la tipologia di percorso (urbano, extraurbano, autostradale, misto), le condizioni del traffico e il grado di decadimento della capacità della batteria nel tempo. Per maggiori dettagli e per stimare l'autonomia in base alle tue abitudini di guida, consulta il nostro Simulatore [link] e la sezione di approfondimento [link]"*. Si prega di visionare l'apposita sezione di cui all'Allegato 1.

14. Il *disclaimer* conterrà quindi un *link* diretto al Simulatore e ad una pagina informativa specifica (Impegno 4), nella quale verranno illustrati in modo dettagliato e con linguaggio accessibile i singoli fattori che incidono sull'autonomia di percorrenza, corredata da (i) descrizione tecnica del fattore e (ii) esempi pratici di impatto sull'autonomia.

15. Questa pagina sarà armonizzata con la sezione FAQ (Impegno 3) e con il Simulatore (Impegno 1), così da offrire un percorso informativo il più completo possibile.

16. Oltre al collegamento diretto dal *disclaimer* al Simulatore, BYD si impegna ad implementare un sistema di richiami contestuali: in corrispondenza delle pagine prodotto o delle promozioni *online*, saranno presenti *call-to-action* (ad es. *"Scopri come l'autonomia varia in base al tuo stile di guida"*) che indirizzino il consumatore al Simulatore.

17. BYD garantirà che il nuovo *disclaimer* e i *link* di approfondimento siano **(a)** immediatamente visibili e non relegati in sezioni poco accessibili; **(b)** redatti con caratteri di dimensione e colore idonei a garantirne la leggibilità; **(c)** presenti sia nella versione *desktop* che mobile del sito.

18. Il presente impegno si integra funzionalmente con:

- il Simulatore (Impegno n. 1), quale strumento operativo di simulazione personalizzata;
- la sezione FAQ (Impegno n. 3), per ulteriori approfondimenti tematici;
- la pagina informativa specifica sui fattori che incidono sull'autonomia di percorrenza (Impegno n. 4).

19. In tal modo, la Società realizzerà un sistema informativo coerente e multilivello idoneo a consentire ai consumatori una comprensione effettiva e non meramente formale delle prestazioni dei veicoli elettrici.

20. BYD implementerà il presente impegno entro e non oltre 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento con cui l'Autorità renderà obbligatori gli impegni.

3. Creazione di una sezione FAQ tematica e integrata a supporto della completezza informativa sull'autonomia e sull'efficienza dei veicoli elettrici a marchio BYD

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152


 INVESTORS
IN PEOPLE

21. La Società, in linea con gli obiettivi di trasparenza e chiarezza informativa che auspica di rafforzare anche con l'adozione delle misure di cui agli Impegni nn. 1 e 2, si impegna ad integrare nel sito una **sezione FAQ** integrata e strutturata, dedicata a fornire risposte tecniche e divulgative sugli aspetti più rilevanti connessi all'autonomia di percorrenza, alla gestione della batteria e all'efficienza d'uso dei veicoli elettrici.

22. La sezione FAQ sarà strutturata come un vero e proprio centro informativo digitale, organizzato secondo criteri di chiarezza espositiva e facilità di navigazione e comprenderà:

- **Domande tecniche chiave, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:**

- i. *Cosa significa autonomia WLTP e come viene calcolata?*
- ii. *Quali sono i principali fattori che influenzano l'autonomia reale di un veicolo elettrico?*
- iii. *Perché l'autonomia diminuisce in inverno o con l'uso del climatizzatore?*
- iv. *Come posso ottimizzare l'autonomia della mia auto elettrica BYD?*
- v. *Che cos'è la frenata rigenerativa e quale impatto ha sull'efficienza?*
- vi. *In che modo lo stile di guida influenza sul consumo energetico?*
- vii. *Quanto incide la velocità sull'autonomia della batteria?*
- viii. *Come posso preservare la capacità della batteria?*
- ix. *Quali sono i principali fattori che impattano sulla capacità della batteria?*

- **Struttura unificata:** la sezione FAQ sarà accessibile da tutte le pagine prodotto dei veicoli elettrici BYD mediante *link* diretto o *banner* informativo. Verrà garantita la reperibilità immediata attraverso il menu principale del

sito e tramite collegamenti contestuali in corrispondenza delle dichiarazioni commerciali più rilevanti.

- **Aggiornamento periodico:** BYD si impegna a mantenere aggiornata la sezione FAQ con cadenza semestrale, o comunque in occasione di modifiche rilevanti ai prodotti o alle normative applicabili, assicurando che le informazioni restino sempre attuali e pertinenti.

23. La Società si impegna a rendere disponibile la sezione FAQ entro e non oltre 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento dell'Autorità che renderà obbligatori gli impegni.

4. Revisione e miglioramento della pagina informativa sui fattori che influenzano l'autonomia di percorrenza dei veicoli elettrici

24. BYD, uno dei principali *player* mondiali nel mercato dei veicoli elettrici, ha da sempre improntato la propria condotta commerciale alla massima trasparenza, con l'obiettivo di far conoscere e far ben comprendere ai consumatori le caratteristiche dei veicoli elettrici. In quest'ottica, la Società, già da tempo, ha reso disponibile sul proprio sito *web* una pagina informativa dedicata all'autonomia di percorrenza, accessibile al seguente *link*: <https://www.byd.com/it/auto-elettriche/guida/guida-autonomia-delle-auto-elettriche>.

25. Al fine di rafforzare ulteriormente la qualità e la fruibilità delle informazioni messe a disposizione dei consumatori, la Società si impegna a migliorare e ampliare i contenuti di tale pagina, rendendola più facilmente accessibile e integrandola con collegamenti ipertestuali diretti dalle pagine prodotto dei veicoli.

26. In particolare, la pagina sarà arricchita con (a) una descrizione ancor più chiara e comprensibile dei principali fattori che influenzano l'autonomia di percorrenza con esempi pratici di impatto sull'autonomia e (b) collegamenti al Simulatore e alla sezione FAQ.

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

 INVESTORS
IN PEOPLE

27. La pagina includerà inoltre una sezione dedicata alle *best practice* per ottimizzare la durata e la salute della batteria, con l'obiettivo di consentire al consumatore di ottimizzare la durata e la salute della batteria medesima.

28. La Società si impegna ad implementare l'impegno in questione entro e non oltre 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento dell'Autorità e, in ogni caso, contestualmente all'implementazione delle altre misure previste dagli impegni qui illustrati, per garantire una comunicazione uniforme e coordinata.

5. Miglioramento delle informazioni sulla garanzia convenzionale: adozione di una guida operativa e potenziamento della sezione dedicata sul sito web

29. La consapevolezza dei diritti in materia di garanzia rappresenta un elemento essenziale per rafforzare la fiducia dei consumatori nell'utilizzo dei veicoli elettrici e nella gestione della batteria nel lungo periodo. Tale fiducia è fondamentale per sostenere il processo di diffusione della mobilità elettrica e, più in generale, per contribuire al completamento della transizione ecologica verso un modello di trasporto sostenibile. In quest'ottica, la Società si impegna a garantire massima trasparenza e semplicità di accesso alle informazioni relative alla garanzia.

30. In tale direzione, BYD predisporrà un documento di sintesi delle condizioni di garanzia, in formato digitale, redatta con un linguaggio chiaro e sintetico (**Allegato 2**), che riepiloghi:

- la durata e l'estensione della garanzia legale e convenzionale applicabile a tutti i componenti – inclusa la batteria;
- le condizioni di operatività della garanzia;
- le esclusioni generali e le circostanze che determinano la decadenza dalla copertura;
- le modalità pratiche di attivazione della garanzia e di richiesta di assistenza.

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

 INVESTORS
IN PEOPLE

31. Inoltre, verrà implementata una sezione specifica nel sito *web*, facilmente accessibile dal menu principale, contenente (i) il documento di sintesi delle condizioni di garanzia scaricabile in formato PDF e (ii) un estratto chiaro dei termini e condizioni più rilevanti per il consumatore.

32. In aggiunta, la Società si impegna a fornire alla rete dei concessionari autorizzati e al personale del *Customer Care* il documento di sintesi e le condizioni complete della garanzia, assicurando che tale documentazione venga resa disponibile ai clienti già in fase precontrattuale. BYD provvederà inoltre a organizzare sessioni di formazione specifica (collegate all'Impegno n. 6) per garantire che il personale sia adeguatamente preparato a rispondere alle richieste degli utenti.

33. BYD si impegna a completare la predisposizione del documento di sintesi e la pubblicazione della relativa sezione sul sito *web* entro e non oltre 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento con cui verranno resi obbligatori gli impegni. La formazione del personale sarà avviata entro lo stesso termine e completata secondo quanto previsto dall'Impegno n. 6.

6. Implementazione di un programma di formazione obbligatoria per il personale in materia di tutela del consumatore e pratiche commerciali scorrette

34. La corretta gestione delle comunicazioni commerciali e dell'assistenza ai consumatori richiede che il personale aziendale sia adeguatamente e costantemente aggiornato sulla normativa e sui principi posti a tutela dei consumatori. In tale prospettiva, la Società si impegna ad adottare un programma strutturato di formazione obbligatoria rivolto al personale maggiormente coinvolto nelle attività di comunicazione, *marketing* e assistenza clienti per prevenire il rischio di pratiche commerciali scorrette.

35. Pertanto, BYD realizzerà entro 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni delle sessioni di formazione destinate (a) al personale delle funzioni *marketing* e comunicazione; (b) al

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152



 INVESTORS
IN PEOPLE

personale del *customer care*; e (c) ai referenti della rete di vendita e dei concessionari autorizzati operanti sul territorio nazionale.

36. La formazione sarà erogata dal legale interno alla Società, con il supporto delle funzioni *HR*. Saranno previsti moduli di aggiornamento annuale per garantire l'efficacia e la coerenza del *training* rispetto all'evoluzione del contesto normativo, alle prassi applicative dell'Autorità e agli orientamenti del giudice amministrativo.

7. Misura migliorativa sulla garanzia convenzionale: estensione della garanzia

37. Nel quadro del leale confronto con l'Autorità e con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente la protezione offerta ai propri clienti, BYD si impegna ad estendere la copertura della propria garanzia convenzionale sulla batteria ad alta tensione, già conforme agli standard più avanzati del settore.

38. La presente misura non è infatti volta a colmare lacune della copertura attualmente offerta da BYD, la quale si colloca già su standard di eccellenza rispetto ai principali operatori del settore. Invero, le batterie ad alta tensione installate sui veicoli BYD sono coperte da una garanzia convenzionale che può essere attivata entro 8 anni o 200.000 km di percorrenza, a seconda di quale dei due casi si verifica per primo, con una conservazione minima del 70% dello stato di salute della batteria.

39. Si tratta di condizioni già significativamente più favorevoli rispetto a quelle offerte da altri produttori di veicoli elettrici di primaria rilevanza che, nella maggior parte dei casi, prevedono un limite massimo di 160.000 km, a parità di durata temporale e soglia SoH.

40. Fermo restando quanto sopra, la Società mira comunque ad offrire ai consumatori una tutela che va ben oltre i requisiti contrattuali *standard*, assicurando elevati livelli di affidabilità, efficienza e qualità del servizio post-vendita.

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

 INVESTORS
IN PEOPLE

41. Tale misura testimonia l'impegno della Società a promuovere una relazione di fiducia e di lungo periodo con i propri clienti, in coerenza con i principi di responsabilità sociale e attenzione al consumatore che ispirano l'intero *set* di impegni qui proposto.

42. In particolare, la Società si impegna ad estendere il limite massimo di percorrenza previsto dalla garanzia convenzionale sulla batteria ad alta tensione, portandolo da 200.000 km a **250.000 km**, mantenendo invariata la durata temporale di 8 anni, a seconda di quale delle due condizioni si verifichi per prima.

43. L'estensione oggetto del presente impegno sarà riconosciuta esclusivamente nei confronti dei **consumatori finali**, restando espressamente esclusi dall'ambito applicativo di tale misura i soggetti che acquistino i veicoli a marchio BYD per finalità imprenditoriali e/o professionali di noleggio a breve e/o lungo termine.

44. La Società si impegna a dare attuazione alla presente misura entro 120 giorni dalla data di pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni. A tal fine, BYD provvederà a (i) comunicare individualmente, con modalità idonee e documentabili, le condizioni dell'estensione chilometrica ai clienti già in possesso dei veicoli BYD rientranti nell'ambito di applicazione della misura; (ii) pubblicare un'apposita comunicazione informativa nella sezione dedicata del proprio sito *web*, garantendo adeguata evidenza e accessibilità alla notizia da parte dei consumatori; (iii) informare tempestivamente la rete dei concessionari e il servizio clienti, assicurando che le informazioni relative all'impegno in questione siano trasmesse in modo chiaro, uniforme e coerente.

E. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

45. Seppur fermamente convinta della correttezza della propria condotta commerciale ed escludendo che possa configurarsi in suo capo una violazione

della normativa posta a tutela del consumatore, la Società ritiene che le preoccupazioni evidenziate dagli Uffici possano essere senz'altro superate dalle misure proposte nella precedente sezione del presente formulario, tanto da consentire la conclusione del Procedimento con una decisione di accoglimento degli Impegni e senza l'accertamento di alcuna infrazione.

46. Le misure proposte appaiono, infatti, adeguate non solo a rimuovere tutti gli aspetti della pratica suscettibili, in tesi, di violare le norme del Codice del Consumo, ma in generale ad innalzare lo *standard* di trasparenza delle comunicazioni di BYD, conferendo un significativo valore aggiunto in termini di tutela dei consumatori.

47. In particolare, attraverso l'implementazione del **Simulatore**, la revisione del **disclaimer** e della **pagina di approfondimento dedicata ai principali fattori che influiscono sull'autonomia di percorrenza (perdita di capacità della batteria inclusa)** e la creazione della **sezione FAQ**, la Società garantisce che il dato relativo all'autonomia massima sia sempre accompagnato da strumenti informativi chiari, dettagliati e personalizzabili, eliminando ogni rischio che il consumatore possa attribuire al dato WLTP un significato fuorviante.

48. Da ultimo, **l'adozione del documento di sintesi sulle condizioni di operatività della garanzia, unitamente alla creazione di una sezione dedicata sul sito web e alla formazione del personale**, assicura che le condizioni, i limiti e le esclusioni della garanzia siano rese note al consumatore in modo trasparente già in fase precontrattuale, neutralizzando ogni possibile elemento di ambiguità o incompletezza.

49. Da quanto sopra esposto, emerge dunque che le misure proposte non si limitano a sanare le criticità evidenziate nel procedimento, ma introducono

➤ un **ecosistema informativo integrato** (Simulatore, FAQ, approfondimenti, guide) che consente al consumatore di accedere a informazioni multilivello, fruibili sia in modo sintetico che analitico;

Eversheds Sutherland
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4
20123 Milano
Italia

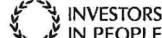
T: +39 02 89 287 1
F: +39 02 58 303 818
milano@eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112
00186 Roma
Italia

T: +39 06 89 327 01
F: +39 06 32 010 12
roma@eversheds-sutherland.it

www.eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants
The names of partners are available upon request
VAT 02299020152

 INVESTORS
IN PEOPLE

- un sistema di **formazione obbligatoria e continuativa** per il personale aziendale e la rete commerciale, volto a prevenire il rischio di pratiche scorrette attraverso la diffusione di una cultura aziendale improntata alla trasparenza e al rispetto delle normative di tutela del consumatore;
- una logica di **aggiornamento periodico** degli strumenti informativi, volta a garantire il mantenimento della loro conformità nel tempo, anche in caso di evoluzioni normative o tecniche.

50. In aggiunta l'Impegno n. 7, che prevede l'innalzamento del limite massimo di chilometri coperti dalla garanzia convenzionale sulla batteria ad alta tensione rappresenta una misura compensativa di sicuro impatto per gli utenti.

51. Questa iniziativa volontaria offre un evidente *quid pluris* in termini di tutela dei consumatori, rafforzando la qualità della protezione post-vendita e incrementando significativamente la trasparenza e l'affidabilità complessiva dei servizi offerti dalla Società.

52. Pur escludendo che la propria condotta possa integrare profili di violazione della normativa consumeristica, BYD sottolinea, infine, che l'adozione di tali impegni si inserisce in una più ampia strategia di responsabilità sociale, volta a rafforzare la fiducia dei consumatori nella mobilità elettrica e a sostenere il completamento della transizione ecologica. La trasparenza nelle comunicazioni costituisce un presupposto fondamentale per favorire scelte di acquisto consapevoli e per incentivare la diffusione di soluzioni di trasporto sostenibili.

53. Si precisa, da ultimo, che le condotte contestate in sede di Avvio presentano indubbiamente tutte le caratteristiche e gli elementi che rendono ammissibile la presentazione di impegni in quanto le stesse non presentano caratteri di *"manifesta scorrettezza e gravità"*, non rientrando nelle c.d. *per se violation* e cioè nel novero di quelle condotte considerate in ogni caso ingannevoli o scorrette ai sensi degli artt. 23 e 26 del Codice del Consumo.

54. Alla luce di quanto precede, si auspica dunque che codesta Autorità possa chiudere il Procedimento nei confronti di BYD, così come previsto dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

55. Qualora l'Autorità dovesse rendere obbligatori gli impegni sopra illustrati, questi avranno durata indeterminata. Tuttavia, la Società si riserva il diritto di chiederne la revisione nel caso in cui cambiamenti al quadro normativo, regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione, sviluppi tecnologici o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata ovvero la loro cessazione.

Con osservanza,

Avv. Alessandro Greco

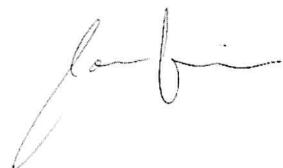


Avv. Giuseppe Rizzo

Avv. Alberto Venditti



Avv. Rocco Ioia



PS12929 - VOLKSWAGEN GROUP ITALIA-PROBLEMATICA VARIE

Allegato al provvedimento n. 31771

PROCEDIMENTO N. PS/12929

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE NELLE MATERIE DI TUTELA DEL CONSUMATORE E PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA

VOLKSWAGEN GROUP ITALIA S.P.A.

26 SETTEMBRE 2025

FRESHFIELDS

PROCEDIMENTO N. PS/12929

PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA VOLKSWAGEN GROUP ITALIA S.p.A.

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

1.1 La proposta d'impegni trasmessa a mezzo della presente si riferisce al procedimento n. PS/12929 (il **Procedimento**), avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (l'**Autorità**) con decisione dell'11 febbraio 2025 (la **Decisione**) ai sensi dell'art. 27, comma 3, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (il **Codice del Consumo**) e dell'art. 6 del 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 (il **Regolamento**).

1.2 La Decisione di avvio del Procedimento è stata notificata dall'Autorità a Volkswagen Group Italia S.p.A. (VGI) mediante comunicazione consegnata il giorno 20 febbraio 2025 (la **Comunicazione**) durante l'ispezione condotta dall'Autorità presso gli uffici di VGI.

1.3 La Comunicazione e il processo verbale d'accertamento ispettivo hanno altresì richiesto che VGI fornisse risposta ad alcune domande dall'Autorità (la **RFI**). VGI ha fornito risposta a tali richieste in data 4 aprile 2025.

1.4 Su istanza di VGI, il termine per la presentazione di impegni è stato esteso dall'Autorità fino al 7 maggio 2025, mediante delibera n. 17942, comunicata a VGI in data 28 marzo 2025.

1.5 La proposta di impegni, trasmessa il 7 maggio, è stata illustrata in occasione di un'audizione dinanzi alla Direzione istruttoria dell'Autorità, tenutasi il 10 giugno 2025 (l'**Audizione**), come risulta dal verbale n. 0047982 del 16 giugno 2025. A VGI è stato richiesto di fornire alcuni chiarimenti e di apportare alcune modifiche, che VGI ha trasmesso a mezzo di una proposta di impegni modificati il 27 giugno 2025.

1.6 Con la presente proposta, VGI presenta alcune ulteriori modifiche agli impegni.

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

2.1 Volkswagen Group Italia S.p.A., con sede legale in viale Gerard Richard Gumpert 1, 37137, Verona, Italia.

3. CONDOTTA O CLAUSOLA OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

3.1 Nella Comunicazione, l'Autorità sostiene che VGI potrebbe aver posto in essere una condotta in potenziale violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

3.2 In primo luogo, l'Autorità sostiene che VGI potrebbe aver pubblicizzato in modo fuorviante l'autonomia dei veicoli elettrici (**BEV** o anche **EV**) a marchio Volkswagen. Secondo l'Autorità, VGI non avrebbe fornito informazioni adeguate sui fattori che influenzano l'autonomia dei BEV misurata attraverso i test del ciclo WLTP, trasmettendo pertanto delle comunicazioni potenzialmente ingannevoli sull'autonomia dei BEV.

3.3 In secondo luogo, l'Autorità sostiene che VGI potrebbe aver omesso di comunicare ai consumatori le informazioni relative ai fattori che influenzano lo stato di salute (c.d. ***State of Health***) delle batterie ad alta tensione dei BEV.

3.4 Infine, l'Autorità sostiene che VGI potrebbe aver fornito ai consumatori indicazioni fuorvianti in relazione alla garanzia convenzionale a copertura delle batterie dei BEV. Secondo le considerazioni preliminari dell'Autorità, non risulterebbe sufficientemente chiaro ai consumatori quali azioni da loro poste in essere potrebbero provocare l'esclusione dal godimento dei diritti previsti da suddetta garanzia, né quale livello di manutenzione della batteria ad alta tensione aspettarsi.

4. *CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO*

(A) *PREMESSA*

4.1 Come già sottolineato nella risposta alla RFI, VGI ritiene che le condotte oggetto del Procedimento non costituiscano pratiche commerciali scorrette.

4.2 Invero, per quanto attiene sia all'autonomia dei veicoli sia all'impatto del tempo e dell'utilizzo sullo *State of Health* delle batterie degli EV, le pratiche adottate da VGI e individuate come potenzialmente problematiche dall'Autorità non hanno mai avuto lo scopo di indurre in errore o ingannare i consumatori, né hanno mai prodotto tali effetti.

4.3 Analogamente, VGI ritiene che le proprie comunicazioni e le condizioni contrattuali relative all'ambito di applicazione e al funzionamento della garanzia convenzionale applicabile alle batterie degli EV non ingenerino alcuna confusione.

[Confidenziale]



4.4 Ciò detto, nel contesto di una piena collaborazione con l'Autorità e al fine di giungere a una conclusione efficiente e tempestiva del Procedimento, VGI propone gli

impegni descritti di seguito, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 10 del Regolamento.

4.5 A tale riguardo, VGI precisa inoltre che:

- (a) la decisione di proporre i presenti impegni non può e non dev'essere interpretata in alcun modo come un'ammissione di responsabilità da parte di VGI;
- (b) la decisione di proporre gli impegni di seguito riportati è motivata esclusivamente dal desiderio di VGI di affrontare celermente le preoccupazioni sollevate in via preliminare dall'Autorità, con misure che possano andare a vantaggio dei consumatori di VGI ed essere attuate tempestivamente;
- (c) la presente proposta è subordinata alla decisione dell'Autorità di accoglierla ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento e, di conseguenza, alla chiusura del Procedimento senza l'accertamento di alcuna infrazione e senza l'imposizione di alcuna sanzione pecuniaria in capo a VGI.

(B) *DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI*

4.6 Ai sensi dell'art. 10 del Regolamento, VGI propone di adottare gli impegni seguenti (gli *Impegni*, singolarmente anche *Impegno*):

- 1) 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.
- 2) Miglioramenti e chiarimenti in relazione a note che specifichino ulteriormente i fattori che influenzano l'autonomia WLTP dei BEV del Marchio.
- 3) Introduzione di un simulatore di autonomia dei BEV.
- 4) Maggiori informazioni relative al WLTP, anche con riferimento alla relativa guida ministeriale.
- 5) Pubblicazione delle condizioni di garanzia convenzionale applicabili alle batterie dei EV.
- 6) 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.
- 7) Chiarimenti e maggiori dettagli sulle modalità di ripristino delle percentuali del contenuto netto di energia delle batterie.
- 8) Introduzione di una pagina *web* unitaria con linee guida generali per i consumatori sulle batterie degli EV.

9) Osservanza degli Impegni non solo per quanto riguarda i BEV del marchio Volkswagen, ma anche per quanto riguarda i BEV per trasporto passeggeri degli altri marchi distribuiti da VGI, ossia Audi, Skoda e Cupra (collettivamente i **Marchi**, e ciascuno un **Marchio**).

4.7 Ciascuno degli Impegni proposti è descritto più dettagliatamente di seguito.

(1) Miglioramenti e chiarimenti in merito alle comunicazioni di VGI sull'autonomia dei BEV

4.8 Nel contesto di tutte le nuove pubblicizzazioni dei BEV disponibili in vendita, VGI 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.

4.9 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». In alternativa, qualora ciò non fosse possibile (ad esempio, in ambito di *social network*), il presente impegno comporterà comunque che la comunicazione pubblicitaria renda edotto il destinatario che il chilometraggio indicato si riferisce ai risultati del ciclo WLTP.

4.10 L'**Immagine 1** qui di seguito rappresenta visivamente come apparirebbe complessivamente tale chiarimento negli annunci pubblicitari dei veicoli a Marchio Volkswagen. Si segnala inoltre che la nota a piè di pagina inclusa negli annunci rifletterà anche le informazioni aggiuntive sui fattori che possono influenzare l'autonomia dei BEV, come indicato nell'Impegno n. (2) qui di seguito, e farà riferimento alla Guida (come definita più avanti – si veda l'Impegno n. (4)) e al simulatore che Volkswagen metterà a disposizione sul proprio sito *web* (si veda l'Impegno n. (3)).

Immagine 1



(2) Miglioramenti e chiarimenti in relazione a note che specifichino ulteriormente i fattori che influenzano l'autonomia dei BEV

4.11 Nei materiali promozionali pubblicizzanti i BEV, e nella misura in cui tali materiali includono un riferimento all'autonomia dei BEV (in km), VGI si impegna ad introdurre e mantenere una nota che specifichi i fattori che impattano su detta autonomia.¹

4.12 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.

4.13 Tale nota includerà 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 altresì che lo *State of Health*, lo stile di guida (inclusa la velocità), basse temperature esterne, l'orografia e topografia del percorso e l'impiego

¹ Con la possibilità di limitate eccezioni, per determinati mezzi pubblicitari in cui è oggettivamente impossibile includere una nota così dettagliata, come ad esempio nei *social network*. In tali casi, saranno comunque inclusi riferimenti più brevi, che facciano riferimento al ciclo WLTP.

del sistema di climatizzazione e riscaldamento sono i fattori principali che hanno un impatto negativo sull'autonomia.

4.14 VGI si riserva il diritto di rimuovere, aggiungere o rivalutare la rilevanza di alcuni fattori dall'elenco sopra riportato, a fronte di eventuali sviluppi tecnologici dei BEV che ad es. eliminino o rendano irrilevante l'impatto di alcuno di tali fattori, così come a fronte dell'acquisizione di nuove conoscenze scientifiche sulla rilevanza di qualsiasi di tali fattori sull'autonomia dei BEV.

4.15 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 (per entrambe, si vedano gli Impegni n. (4) e (8)) e al (ii) simulatore che Volkswagen pubblicherà sul proprio sito *web* (si veda l'Impegno n. (3) che segue). 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.

4.16 Inoltre, la nota menzionerà che ulteriori informazioni sull'autonomia e sui consumi dei BEV pubblicizzati potranno essere ottenute recandosi presso un concessionario ufficiale.

4.17 Si veda, nell'**Immagine 1** sopra, una versione esemplificativa della nota che sarà inclusa nelle pubblicità dei veicoli a Marchio Volkswagen. In particolare, detta nota includerà la seguente nota legale: *“Modello Consumo di energia elettrica (Wh/km) ciclo combinato WLTP (Min-Max), Emissioni di CO₂ (g/km) ciclo combinato WLTP, Autonomia (km) ciclo di prova combinato (WLTP) (Min-Max) I suddetti valori indicativi sono determinati dal costruttore sulla base del metodo di omologazione WLTP (regolamento UE 2017/1151 e successive modifiche) e si riferiscono al veicolo nella versione originariamente prodotta. Lo State of Health della batteria (a sua volta influenzato negativamente dal passaggio del tempo e dall'utilizzo del veicolo), lo stile di guida (inclusa la velocità), basse temperature esterne, l'orografia e topografia del percorso e l'uso del riscaldamento e del climatizzatore sono i principali fattori che possono incidere negativamente su tali valori. Altri fattori incidenti sono eventuali equipaggiamenti e accessori aggiuntivi, gli pneumatici, il carico utile, l'utilizzo di sistemi secondari come il riscaldamento dei sedili. Per maggiori informazioni, rivolgersi alla propria Concessionaria (Volkswagen), [dov'è disponibile gratuitamente una guida al risparmio di carburante/energia elettrica e alle emissioni di CO₂, contenente dati su tutti i modelli di veicoli nuovi], oppure visitare il sito Informazioni più dettagliate sull'autonomia sono disponibili sul sito dove è anche presente un simulatore di autonomia”.*

4.18 In questo modo, sin dal primo momento in cui i consumatori entreranno in contatto con il materiale pubblicitario: (i) sarà immediatamente chiaro che i dati sull'autonomia dichiarati dal costruttore equivalgono ai valori ufficiali risultanti dal ciclo di prova a cui i veicoli del Marchio sono sottoposti in fase di omologazione, e che tali valori possono essere influenzati dai diversi fattori elencati nella nota; e (ii) i consumatori saranno informati dell'esistenza e della disponibilità gratuita del simulatore di autonomia.

(3) Introduzione di un simulatore di autonomia dei BEV

4.19 VGI 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.

4.20 L'accesso al simulatore sarà gratuito e disponibile al pubblico su Internet.

4.21 In particolare, VGI si impegna a introdurre il suddetto simulatore per i BEV del Marchio Volkswagen, mentre gli altri Marchi hanno già adottato tale strumento.

4.22 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 cd. *State of Health* della batteria, come meglio precisato di seguito.

4.23 Dato che ogni simulazione sarà inevitabilmente influenzata da un certo grado di approssimazione, VGI garantirà inoltre che ciascuna delle pagine dei simulatori dei Marchi riporti degli avvisi sui principali fattori che influenzano l'affidabilità dei risultati di ciascuna simulazione e di cui il simulatore non sarà in grado di tenere conto. In particolare, verrà esplicitato il fatto che la simulazione sarà basata sulle variabili selezionate e su valori medi d'allestimento, e che quindi l'autonomia reale potrebbe differire rispetto a quella mostrata dal simulatore. Inoltre, il simulatore includerà un parametro relativo allo *State of Health* della batteria, che a sua volta è influenzato da una serie di fattori, tra cui *inter alia* l'utilizzo del veicolo e il trascorrere del tempo. Date le molteplici variabili sottostanti che possono influenzare lo *State of Health* di una batteria, le relative percentuali adottate come variabili modificanti il risultato del simulatore – vale a dire: 100%, ovvero nessuna riduzione dell'autonomia indicata, nel caso di un veicolo o di una batteria nuovi; 78%, per un periodo di 3 anni o per i primi 60.000 km (a seconda dell'evento che si verifichi prima); 74%, per 5 anni o per i primi 100.000 km (a seconda dell'evento che si verifichi prima); e 70%, per 8 anni o per i primi 160.000 km (a seconda dell'evento che si verifichi prima) – rispecchiano l'ambito e il funzionamento della garanzia Volkswagen sulla batteria ad alta tensione; infatti, in

base a tale garanzia lo *State of Health* della batteria del veicolo viene ripristinato a tali livelli.

4.24 La pagina *web* contenente il simulatore Volkswagen sarà strutturata in diverse sezioni. La prima sezione includerà il simulatore vero e proprio, con le varie variabili con cui i consumatori potranno interagire al fine di ottenere un risultato il più possibile rappresentativo e vicino all'effettivo utilizzo previsto del veicolo.

4.25 **L'Immagine 2** riportata di seguito fornisce un esempio dell'aspetto complessivo che avrà la prima sezione della pagina *web* contenente il simulatore per il Marchio Volkswagen al momento della sua introduzione. L'implementazione specifica ed esatta del simulatore sarà effettuata nelle prossime settimane (in ogni caso, entro il termine previsto dagli Impegni), in linea con le caratteristiche e i contenuti descritti nel presente Impegno.

Immagine 2

⚡ Simula l'autonomia della tua vettura

[Configura questo modello →](#)

A quale modello sei interessato?

Modello / Motorizzazione
ID.3 Pure 125 kW (170 CV)



Elettricità Consumo di carburante combinato 152,4 kWh/km • Emissioni di CO₂ combinata 0 g/km

L'indicazione dell'autonomia è basata su parametri selezionati e sulla dotazione di equipaggiamenti media. L'autonomia effettiva potrebbe differire.

Lo State of Health, lo stile di guida (compresa la velocità), basse temperature esterne, l'orografia e topografia stradali e l'uso del sistema di climatizzazione sono i principali fattori che incidono sull'autonomia. Altri fattori che contribuiscono sono eventuali accessori aggiuntivi, pneumatici, carico dell'auto, uso di sistemi secondari come il riscaldamento dei sedili.

Autonomia indicativa
385 km

L'autonomia è anche influenzata dal c.d. *State of Health* della batteria, che dipende da fattori come il trascorrere del tempo e l'uso del veicolo. L'autonomia è direttamente proporzionale allo *State of Health* (ad es. un veicolo con uno *State of Health* del 70% ha un'autonomia reale pari al 70% dell'autonomia di un veicolo nuovo).

Il parametro nel simulatore legato a età e chilometraggio riflette le soglie minime di ripristino previste dalla garanzia di Volkswagen sulla batteria: 78% fino a 3 anni e 60.000 km; 74% fino a 5 anni e 100.000 km; 70% fino a 8 anni e 160.000 km. La garanzia opera quando lo *State of Health* è sceso sotto il 70%, per un periodo di 8 anni o per i primi 160.000 km, a seconda dell'evento che si verifica prima.

Dove viaggi più spesso?



34% Città 31% Strada extra-urbana 35% Autostrada

Guidi spesso a una velocità superiore di 120 km/h in autostrada?

no sì

Che pneumatici sono montati sulla tua vettura?

Pneumatici estivi 18"

Quale è la temperatura esterna?



+0 °C +20 °C +30 °C

I sistemi di riscaldamento o l'aria condizionata sono accesi?

no sì

Come stai viaggiando?

Da solo senza bagagli A pieno carico

Veicolo nuovo Fino a 3 anni o 60.000 km Fino a 5 anni o 100.000 km Fino a 8 anni o 160.000 km

4.26 Com'è evidente, il simulatore – sia in riferimento a ciascun parametro individuale, sia in riferimento all'autonomia complessiva – è accompagnato da

spiegazioni sull'impatto dei vari fattori, fornite tramite *pop-up* (attivabili tramite l'icona grafica “i”).

4.27 La seconda sezione della pagina *web* del simulatore fornirà ai consumatori spiegazioni e consigli su come ottimizzare l'autonomia del veicolo, concentrandosi sull'impatto, in termini di autonomia raggiungibile, dei seguenti fattori:

- (i) climatizzazione: “*Il climatizzatore di un'auto elettrica – sia per il raffreddamento che per il riscaldamento – è alimentato dalla batteria ad alta tensione, a differenza delle auto con motore a combustione. Questo incide sull'autonomia, soprattutto in presenza di temperature molto alte o molto basse. Consiglio: usa la funzione di pre-climatizzazione tramite l'app VW Connect per raffreddare o riscaldare l'abitacolo mentre l'auto è in carica. È utile anche in estate per evitare un uso eccessivo del climatizzatore durante la guida, che potrebbe ridurre l'autonomia*”;
- (ii) riscaldamento: “*Specialmente alle basse e medie velocità, il riscaldamento dell'abitacolo incide significativamente sul consumo energetico complessivo. Consiglio: imposta una temperatura interna più bassa e utilizza il riscaldamento di sedili e volante, che consumano meno energia, per mantenere il comfort e ottimizzare l'autonomia*”;
- (iii) variazioni di temperatura all'interno della vettura: “*Il sistema di climatizzazione, sia per raffreddare che per riscaldare l'abitacolo, è tra i componenti più energivori e influisce sulla durata della batteria. Consiglio: evita di tenere porte e finestrini aperti più del necessario, sia d'estate che d'inverno. Se l'auto è dotata di tetto panoramico, tieni chiuse le tendine parasole quando possibile per ridurre le escursioni termiche e limitare l'uso del climatizzatore*”;
- (iv) velocità del veicolo: “*In un'auto elettrica, la velocità influisce sull'autonomia più che in un'auto a combustione. Consiglio: evita velocità elevate, soprattutto in autostrada. A 100 km/h, l'autonomia si riduce solo leggermente rispetto ai valori WLTP; a 130 km/h, può diminuire di circa il 35%. È consigliabile, se possibile, non superare i 120 km/h nei lunghi tragitti*”;
- (v) stile di guida: “*Le accelerazioni eccessive aumentano i consumi, mentre le frenate improvvise trasformano l'energia cinetica in calore anziché riutilizzarla per la propulsione, sia direttamente durante la guida sia indirettamente tramite il recupero. Consiglio: mantieni costante la distanza dal veicolo che ti precede per evitare frenate improvvise. Durante la decelerazione, sfrutta l'inerzia della vettura per avanzare*”;

senza usare il motore. Su strade extraurbane, utilizza la modalità di guida “D” e l’assistente predittivo di efficienza (PEA) per ottimizzare il consumo. In città, imposta la modalità “B” per aumentare il recupero di energia e ridurre le frenate”.

4.28 In aggiunta, verranno anche forniti suggerimenti in relazione a:

- (i) l’impiego e la combinazione ottimali dei sistemi di raffrescamento e riscaldamento: *“Il sistema di riscaldamento riscalda inizialmente l’aria all’interno del veicolo intorno ai passeggeri. L’intensità energetica di questo processo dipende principalmente dalla temperatura esterna e da quella desiderata nell’abitacolo. Consiglio: oltre al riscaldamento classico, usa sedili e volante riscaldati per mantenere una temperatura interna più bassa e risparmiare energia”*; e
- (ii) l’impiego ottimale dei freni, ai fini della rigenerazione dell’energia: *“Le auto elettriche possono recuperare energia in fase di frenata, anziché disperderla sotto forma di calore a causa della frizione. Consiglio: sfrutta al massimo questa funzione per migliorare le riserve della batteria e prolungare l’autonomia della vettura”*.

4.29 L’**Immagine 3** di seguito riproduce uno *screenshot* della seconda sezione della pagina *web* del simulatore, descritta nei paragrafi 4.27 e 4.28 *supra*.

Immagine 3

Spiegazioni e suggerimenti per ottenere il massimo dalla tua autonomia.

- Che influenza ha la climatizzazione interna sull’autonomia della mia vettura elettrica? ▼
- Che influenza ha l’impianto di riscaldamento interno sull’autonomia della mia vettura elettrica? ▼
- Che influenza hanno sull’autonomia le variazioni di temperatura all’interno della vettura? ▼
- Che influenza ha la velocità di guida sull’autonomia della mia vettura elettrica? ▼
- Che influenza ha lo stile di guida individuale sull’autonomia della mia vettura elettrica? ▼
- Come posso usare al meglio i sistemi di condizionamento interni, in modo che la mia vettura elettrica non perda troppa autonomia? ▼
- Come posso utilizzare i processi di frenata durante la guida per migliorare la mia autonomia? ▼

(4) Introduzione di maggiori informazioni relative al WLTP, anche con riferimento alla relativa Guida ministeriale

4.30 VGI si impegna a introdurre sezioni *online* dedicate a informare i consumatori sulla natura del ciclo WLTP e sulla sua applicabilità ai BEV.

4.31 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.

4.32 La stessa pagina *web* conterrà un collegamento ipertestuale diretto alla seguente pagina *web* del Ministero delle Imprese e del Made in Italy – <https://www.mimit.gov.it/it/per-i-media/pubblicazioni/guida-sul-risparmio-di-carburante-e-sulle-emissioni-di-co2-delle-autovetture-edizione-2024> – che include la *Guida sul risparmio di carburante e sulle emissioni di CO₂ delle autovetture* (la *Guida*).

4.33 La Guida contiene principalmente i dati relativi al consumo di carburante di ciascun modello di veicolo venduto in Italia, forniti ogni anno da tutte le case automobilistiche al Ministero delle Imprese e del Made in Italy. La Guida contiene inoltre una sezione con una serie di consigli per una guida ecologica, nell’ottica della riduzione del consumo di carburante, delle emissioni di anidride carbonica e del miglioramento della sicurezza stradale.

(5) Pubblicazione delle condizioni della garanzia convenzionale applicabili alle batterie degli EV

4.34 Per ciascuno dei Marchi, laddove VGI offrirà una garanzia convenzionale a copertura della batteria ad alta tensione, specifica rispetto a quella generale prevista per i BEV, VGI renderà disponibile sul proprio sito *web* le condizioni della garanzia convenzionale applicabile alle batterie degli EV (così come modificate ai sensi dell’Impegno n. (6) seguente).

4.35 Tali condizioni verranno accolse 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.

(6) 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

4.36 Nell’ambito della garanzia convenzionale offerta da VGI sui propri BEV e a copertura specifica della batteria, VGI 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 post-vendita, 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.

4.37 Più specificamente, VGI aggiorerà 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.

4.38 Analogamente, nelle Condizioni Generali di Vendita delle autovetture Volkswagen, quanto sopra sarà attuato mediante la modifica dell'attuale versione della Clausola 5.5. Tale clausola disciplina i casi che escludono l'applicazione della garanzia convenzionale, tra cui (Clausola 5.5, secondo alinea): la *“Mancata ottemperanza alle prescrizioni tecniche relative al funzionamento, all'utilizzo e alla manutenzione dell'Autowettura in particolare in merito alla ricarica della batteria ad alto voltaggio e allo stato di carica della batteria ad alto voltaggio come riportate nel ‘Libretto Uso e Manutenzione’ consegnato all'Acquirente con l'Autowettura”*.²

4.39 In virtù dell'Impegno n. 6, il secondo alinea sarà così modificato: la *“Mancata ottemperanza alle prescrizioni tecniche relative al funzionamento, all'utilizzo e alla manutenzione dell'Autowettura in particolare in merito alla ricarica della batteria ad alto voltaggio e allo stato di carica della batteria ad alto voltaggio come riportate nel ‘Libretto Uso e Manutenzione’ consegnato all'Acquirente con l'Autowettura, fermo restando che le raccomandazioni per il corretto utilizzo della batteria presenti nel predetto libretto non costituiscono cause di esclusione””*.

4.40 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.

4.41 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 – si veda *infra*, paragrafi 4.60-4.61.

² Si segnala che il Libretto uso e Manutenzione consegnato ai clienti, nella sezione dedicata all'*“Uso della batteria ad alto voltaggio”*, riporta tra i *“suggerimenti”* quello di mantenere quotidianamente il livello di carica della batteria tra il 20% e l'80%. Al contrario, prescrizioni di maggiore rilevanza – come, ad esempio, quella di non *“manomettere la batteria ad alto voltaggio per usarla come fonte di corrente fissa”* – sono segnalate con diciture di tipo *“avviso”*. Analogamente, ai sensi delle disposizioni della garanzia convenzionale, quest'ultima non opera qualora la batteria ad alta tensione sia stata rimossa in modo non idoneo e/o utilizzata in maniera impropria e scorretta e/o senza essere collegata al veicolo.

(7) Chiariimenti e maggiori dettagli sulle percentuali di ripristino dello *State of Health* delle batterie

4.42 Laddove VGI offre ai consumatori, nell’ambito della garanzia convenzionale, il ripristino dello *State of Health* di una batteria ad alta tensione di un EV una volta che esso è sceso al di sotto di una determinata soglia, VGI si impegna a garantire che tali condizioni di garanzia specifichino le percentuali minime di ripristino del contenuto netto di energia della batteria, in base all’età della batteria e al chilometraggio della vettura.

4.43 Verrà quindi fornita una serie dettagliata di soglie definitorie dell’ambito di applicazione di tale garanzia, in linea, ad esempio, con la prassi adottata dal Marchio Audi – si veda l’**Immagine 4** qui di seguito.³

Immagine 4

<i>Modello acquistato</i>	<i>Fino a 3 anni o 60.000km (a seconda dell’evento che si verifica prima)</i>	<i>Fino a 5 anni o 100.000km (a seconda dell’evento che si verifica prima)</i>	<i>Fino a 8 anni o 160.000km (a seconda dell’evento che si verifica prima)</i>
<i>Audi e-tron</i>	78%	74%	70%
<i>Audi Q8 e-tron/ SQ8 e-tron</i>	78%	74%	70%
<i>Audi e-tron GT</i>	80%	--	70%
<i>Audi RS e-tron GT</i>	80%	--	70%
<i>Audi Q4 e-tron/SB e-tron</i>	--	--	70%

4.44 A seguito dell’attuazione dell’Impegno n. (7) e con riferimento ai veicoli dei marchi Volkswagen, Skoda e Cupra, l’insieme delle soglie sarà quello riportato qui di seguito, nelle **Tabelle 1, 2 e 3**:

Tabella 1 – Volkswagen

<i>Modello acquistato</i>	<i>Fino a 3 anni o 60.000 km (a seconda dell’evento che si verifica prima)</i>	<i>Fino a 5 anni o 100.000 km (a seconda dell’evento che si verifica prima)</i>	<i>Fino a 8 anni o 160.000 km (a seconda dell’evento che si verifica prima)</i>
<i>Volkswagen ID.3</i>	78%	74%	70%

³ Si confronti ciò con l’attuale garanzia del marchio Volkswagen, che impiega unicamente una soglia del 70%, senza distinguere sulla base dell’età della batteria e del chilometraggio della vettura.

Volkswagen ID.4	78%	74%	70%
Volkswagen ID.5	78%	74%	70%
Volkswagen ID.7	78%	74%	70%

Tabella 2 – Skoda

<i>Modello acquistato</i>	<i>Fino a 3 anni o 60.000 km (ciò che si verifica prima)</i>	<i>Fino a 5 anni o 100.000 km (a seconda dell'evento che si verifica prima)</i>	<i>Fino a 8 anni o 160.000 km (a seconda dell'evento che si verifica prima)</i>
Skoda Enyaq	78%	74%	70%

Tabella 3 – Cupra

<i>Modello acquistato</i>	<i>Fino a 3 anni o 60.000 km (ciò che si verifica prima)</i>	<i>Fino a 5 anni o 100.000 km (a seconda dell'evento che si verifica prima)</i>	<i>Fino a 8 anni o 160.000 km (a seconda dell'evento che si verifica prima)</i>
Cupra Born	78%	74%	70%
Cupra Tavascan	78%	74%	70%

4.45 Queste informazioni verranno incluse all'interno dei seguenti documenti, e rese accessibili tramite di essi:

- (a) le Condizioni generali di vendita ad acquirente BEV;
- (b) la relativa Guida normativa all'applicazione della garanzia (rivolta ai *Service Partner*); e
- (c) Il sito *web* VGI, nell'ambito della Pagina Web Generale sui BEV, entro la sezione dedicata alla garanzia convenzionale.

(8) Introduzione di una pagina *web* generale con informazioni sui BEV

4.46 VGI 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 ***Pagina Web Generale***),

[Confidenziale]

4

4.47 La medesima Pagina Web Generale conterrà anche informazioni sul ciclo WLTP e sulla Guida, nonché collegamenti ipertestuali diretti alla pagina del simulatore, come previsto dagli Impegni n. (3) e n. (4) sopra menzionati.

4.48 Un collegamento ipertestuale diretto, presente nella pagina specifica di ciascun modello BEV, reindirizzerà inoltre i consumatori alla Pagina Web Generale sui BEV qui descritta.

4.49 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.

4.50 La **prima sezione** della Pagina Web Generale sui BEV consiste in un menu orizzontale con otto *widget* interattivi, ciascuno dedicato a un aspetto specifico relativo alle caratteristiche, all'utilizzo, etc. delle batterie degli EV. Le sezioni e i relativi contenuti – accessibili con un solo clic – sono i seguenti:

- **Sezione n. 1, “Che cos’è e com’è composta la batteria di un’auto elettrica?”:** *“La batteria è il cuore di una vettura elettrica (BEV - Battery Electric Vehicle), e fornisce l’energia necessaria al motore elettrico. È composta da numerose celle agli ioni di litio, organizzate in moduli e racchiuse in un pacco batteria. Ogni cella contiene un anodo, un catodo, un elettrolita e un separatore. Il sistema di gestione della batteria (BMS) monitora parametri come temperatura, tensione e stato di carica per garantire sicurezza ed efficienza”.*
- **Sezione n. 2, “Come funziona la batteria di un’auto elettrica?”:** *“Durante la ricarica, gli ioni di litio si spostano dall’anodo al catodo attraverso l’elettrolita, accumulando energia chimica. Durante l’uso, il processo si inverte, rilasciando energia elettrica al motore. Il sistema di gestione della batteria (BMS) regola questi processi, assicurando prestazioni ottimali e prevenendo situazioni di rischio. Fonte: Battery University – How do Lithium Batteries Work? – <https://batteryuniversity.com/article/bu-204-how-do-lithium-batteries-work>”.*

4 [Confidenziale]

- **Sezione n. 3, “Come si calcola la capacità di una batteria?”:** “La capacità di una batteria, espressa in kilowattora (kWh), determina quanta energia può immagazzinare. Ad esempio, una batteria da 50 kWh può offrire un’autonomia di circa 300-400 km, mentre una da 80 kWh può superare i 500 km, a seconda di vari fattori come il tipo di vettura e le condizioni di guida. Fonte: EV Database – Useable Battery Capacity – <https://ev-database.org/cheatsheet/useable-battery-capacity-electric-car>”.

Sezione n. 4, “Qual è l’autonomia di guida di una vettura elettrica?”: “L’autonomia di una vettura elettrica dipende da diversi fattori. In media, le auto elettriche attuali offrono un’autonomia reale compresa tra 350 e 550 km”. Lo State of Health della batteria (a sua volta influenzato negativamente dal passaggio del tempo e dall’utilizzo del veicolo), lo stile di guida (inclusa la velocità), basse temperature esterne, l’orografia e topografia del percorso e l’uso del riscaldamento e del climatizzatore sono i principali fattori che possono incidere negativamente su tali valori. Altri fattori incidenti sono eventuali equipaggiamenti e accessori aggiuntivi, gli pneumatici, il carico utile, l’utilizzo di sistemi secondari come il riscaldamento dei sedili.

State of Health: La capacità residua, determinata da età e utilizzo, viene di solito indicata come SoH, ovvero “State of Health” (Stato di salute). In media, le batterie mantengono un elevato SoH, ovvero una percentuale alta della capacità originaria. Il Gruppo Volkswagen offre una garanzia di 8 anni o 160.000 km (a seconda di quale condizione si verifichi per prima) qualora lo SoH della batteria scenda sotto il 70% della capacità originale.

Lo stile di guida: Le accelerazioni eccessive aumentano i consumi, mentre le frenate improvvise trasformano l’energia cinetica in calore anziché riutilizzarla per la propulsione, sia direttamente durante la guida sia indirettamente tramite il recupero. Consiglio: mantieni costante la distanza dal veicolo che ti precede per evitare frenate improvvise. Durante la decelerazione, sfrutta l’inerzia della vettura per avanzare senza usare il motore. Su strade extraurbane, utilizza la modalità di guida “D” e l’assistente predittivo di efficienza (PEA) per ottimizzare il consumo. In città, imposta la modalità “B” per aumentare il recupero di energia e ridurre le frenate.

La velocità del veicolo: In un’auto elettrica, la velocità influisce sull’autonomia più che in un’auto a combustione. Consiglio: evita velocità elevate, soprattutto in autostrada. A 100 km/h, l’autonomia si riduce solo leggermente rispetto ai valori WLTP; a 130 km/h, può diminuire di circa il 35%. È consigliabile, se possibile, non superare i 120 km/h nei lunghi tragitti.

Temperatura esterna: Il freddo può influire negativamente sulla capacità complessiva delle batterie. Questo perché un maggiore utilizzo del riscaldamento è particolarmente impegnativo per la batteria dei veicoli elettrici. Il motivo è semplice: a differenza di un motore a combustione interna, un motore elettrico non genera calore residuo. Pertanto, nei veicoli elettrici, è necessario prima generare calore per riscaldare non solo l'abitacolo, ma anche la batteria. Ciò può influire sulla batteria e quindi sull'autonomia del veicolo elettrico.

Orografia e topografia: L'orografia e la topografia influenzano l'autonomia dei BEV incidendo sul consumo energetico. La guida in salita richiede più potenza, riducendo l'autonomia, mentre la guida in discesa può rigenerare energia tramite la frenata. I terreni montuosi o le città collinari comportano stime di autonomia variabili rispetto ai percorsi pianeggianti.

Sistemi di climatizzazione: Il climatizzatore di un'auto elettrica – sia per il raffreddamento che per il riscaldamento – è alimentato dalla batteria ad alta tensione, a differenza delle auto con motore a combustione. Questo incide sull'autonomia, soprattutto in presenza di temperature molto alte o molto basse. Consiglio: usa la funzione di pre-climatizzazione tramite l'app VW Connect per raffreddare o riscaldare l'abitacolo mentre l'auto è in carica. È utile anche in estate per evitare un uso eccessivo del climatizzatore durante la guida, che potrebbe ridurre l'autonomia.

Riscaldamento: Specialmente alle basse e medie velocità, il riscaldamento dell'abitacolo incide significativamente sul consumo energetico complessivo. Consiglio: imposta una temperatura interna più bassa e utilizza il riscaldamento di sedili e volante, che consumano meno energia, per mantenere il comfort e ottimizzare l'autonomia.

Variazioni di temperatura all'interno del veicolo: Il sistema di climatizzazione, sia per raffreddare che per riscaldare l'abitacolo, è tra i componenti più energivori e influisce sulla durata della batteria. Consiglio: evita di tenere porte e finestrini aperti più del necessario, sia d'estate che d'inverno. Se l'auto è dotata di tetto panoramico, tieni chiuse le tendine parasole quando possibile per ridurre le escursioni termiche e limitare l'uso del climatizzatore.

Equipaggiamenti e accessori aggiuntivi: gli equipaggiamenti aggiuntivi (come portapacchi, rimorchi) o gli accessori (ad es. gli spoiler) possono aumentare la resistenza aerodinamica e quindi il consumo di energia, il che a sua volta comporta una diminuzione dell'autonomia raggiungibile.

Pneumatici: le dimensioni degli pneumatici, a causa di fattori quali variazioni di circonferenza, battistrada e resistenza, influiscono sull'autonomia del veicolo. Uno pneumatico estivo garantirà un'autonomia maggiore rispetto a uno pneumatico

invernale dello stesso diametro. Inoltre, un diametro più piccolo tende a garantire un'autonomia maggiore rispetto a uno pneumatico con un diametro più grande.

Carico dell'auto: all'aumentare del carico, aumenta l'inerzia del veicolo e il veicolo deve utilizzare più energia per accelerare la propria massa. Tuttavia, un BEV può rigenerare gran parte di questa energia di accelerazione attraverso il recupero e immagazzinarla nella batteria.

Uso di sistemi secondari: l'uso di sistemi secondari (come il sistema di infotainment dell'auto) può influire sull'autonomia dei BEV, poiché tali sistemi sono alimentati direttamente dalla batteria del veicolo.

Fonte: EV Database – Useable Battery Capacity – <https://ev-database.org/cheatsheet/useable-battery-capacity-electric-car>".

- **Sezione n. 5, “Quali sono i tempi di ricarica di una batteria?”:** “I tempi di ricarica variano in base a due grandezze principali: la potenza della fonte di ricarica e alla capacità della batteria della vettura elettrica.

Relativamente ai punti di ricarica, a seconda delle potenze impiegate sono presenti le seguenti differenziazioni: Ricarica lenta o slow: fino a 7 kW; Ricarica accelerata o quick: superiore a 7 kW e pari o inferiore a 22 kW; Ricarica veloce o fast: superiore a 22 kW e pari o inferiore a 50 kW; Ultraveloce o ultra-fast: superiore a 50 kW.⁵

Il tempo necessario per completare una ricarica da 0 a 100% è il risultato del rapporto tra la potenza disponibile e la capacità della batteria. Tuttavia, nella pratica quotidiana, è raro che si effettui una ricarica completa: il tempo effettivo dipende quindi sia dalla potenza impiegata sia dalla percentuale di energia che si desidera ricaricare.

Un altro aspetto importante da considerare è la differenza tra la ricarica in corrente alternata (AC) e quella in corrente continua (DC). La ricarica in AC avviene con una potenza costante dall'inizio alla fine del processo, seguendo una curva stabile. Al contrario, la ricarica in DC (inclusa la ricarica ad alta potenza o HPC) segue una curva variabile: la potenza iniziale è elevata quando la batteria è quasi scarica, ma diminuisce progressivamente man mano che il livello di carica aumenta. Questo comportamento è regolato dal software della vettura, che gestisce la potenza in base alla curva di ricarica prevista.

⁵ Si noti che tali valori potrebbero essere differenti per altri Marchi.

È utile sapere, infine, che superata la soglia dell'80% di carica la potenza viene ridotta in modo significativo, con conseguente allungamento dei tempi necessari per raggiungere il 100%”.

- **Sezione n. 6, “Qual è la vita utile e la durata di una batteria?”:** “Le batterie delle vetture elettriche sono progettate per durare molti anni, con una perdita graduale di capacità nel tempo. La capacità residua, determinata da età e utilizzo, viene di solito indicata come SoH, ovvero “State of Health” (Stato di salute). In media, le batterie mantengono un elevato SoH, ovvero una percentuale alta della capacità originaria. Il Gruppo Volkswagen offre una garanzia di 8 anni o 160.000 km (a seconda di quale condizione si verifichi per prima) qualora lo SoH della batteria scenda sotto il 70 % della capacità originale”.
- **Sezione n. 7, “Quanto sono sicure le batterie di una vettura elettrica?”:** “La sicurezza delle batterie è garantita da rigorosi standard stabiliti a livello internazionale. Le batterie sono sottoposte a test che simulano condizioni estreme per assicurare la protezione contro cortocircuiti, surriscaldamenti e altri rischi. Fonte: NHTSA - Battery Safety Initiative – <https://www.nhtsa.gov/battery-safety-initiative>”.
- **Sezione n. 8, “È possibile riciclare o donare una ‘seconda vita’ alle batterie?”:** “Al termine del loro utilizzo nei veicoli, le batterie agli ioni di litio conservano spesso una capacità residua che le rende ancora idonee per applicazioni stazionarie, come i sistemi di accumulo di energia per impianti fotovoltaici o per la stabilizzazione delle reti elettriche. Questo riutilizzo, noto come “seconda vita”, consente di prolungare l’impiego delle batterie prima che vengano definitivamente avviate al riciclo.

A regolamentare l’intero ciclo di vita delle batterie, dalla produzione allo smaltimento, è il Regolamento (UE) 2023/1542, in vigore dal 17 agosto 2023. Questo quadro normativo introduce diverse disposizioni fondamentali per la gestione sostenibile delle batterie. Tra queste, l’obbligo di raccolta e riciclo di tutti i rifiuti di batterie, con obiettivi specifici per il recupero di materiali critici come litio, cobalto e nichel.

A partire dal 2031, inoltre, le batterie industriali e per veicoli elettrici dovranno contenere una percentuale minima di materiali riciclati: almeno il 16% di cobalto, il 6% di litio e il 6% di nichel. Un’ulteriore novità introdotta è il passaporto digitale della batteria, uno strumento che fornirà informazioni dettagliate sulla composizione, l’origine e il trattamento delle batterie, migliorando la tracciabilità e agevolando le operazioni di riciclo.

Tutte queste misure sono pensate per favorire un'economia circolare, ridurre la dipendenza da materie prime importate e contenere l'impatto ambientale legato alla produzione e alla gestione delle batterie.

Fonti: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2023/1542/oj/eng> e https://environment.ec.europa.eu/news/new-law-more-sustainable-circular-and-safe-batteries-enters-force-2023-08-17_en".

4.51 A titolo esemplificativo, l'**Immagine 5** qui sotto mostra una panoramica delle Sezioni n. 1-8 richiamate al paragrafo 4.50 sopra, visualizzate in sequenza orizzontale.

Immagine 5

Home Page

A Il'interno di questa sezione puoi trovare tutte le informazioni utili sulla garanzia, sull'autonomia e sulla corretta gestione della batteria ad alto voltaggio della tua vettura elettrica Volkswagen.

Le batterie delle vetture elettriche

✓ [Tutto \(8\)](#) [+ Informazioni generali \(5\)](#) [+ Prestazioni \(3\)](#)

8 di 8 elementi

Che cos'è e com'è composta la batteria di un'auto elettrica?

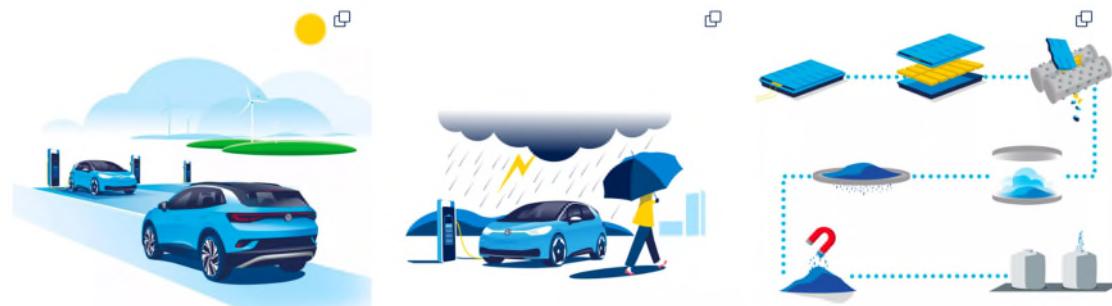
Come funziona la batteria di un'auto elettrica?

Come si calcola la capacità di una batteria?

Qual è l'autonomia di guida di una vettura elettrica?

Quali sono i tempi di ricarica di una batteria?

Qual è la vita utile e la durata di una batteria?



Qual è la vita utile e la durata di una batteria?

Quanto sono sicure le batterie di una vettura elettrica?

È possibile riciclare o donare una "seconda vita" alle batterie?

4.52 L'**Immagine 6** mostra, a titolo esemplificativo, il contenuto della **Sezione n. 1** – **“Che cos’è e com’è composta la batteria di un’auto elettrica?”** richiamata al paragrafo 4.50 sopra.

Immagine 6

X

Che cos’è e com’è composta la batteria di un’auto elettrica?

La batteria è il cuore di una vettura elettrica (BEV - Battery Electric Vehicle), e fornisce l’energia necessaria al motore elettrico.

È composta da numerose celle agli ioni di litio, organizzate in moduli e racchiuse in un pacco batteria. Ogni cella contiene un anodo, un catodo, un elettrolita e un separatore. Il sistema di gestione della batteria (BMS) monitora parametri come temperatura, tensione e stato di carica per garantire sicurezza ed efficienza.

4.53 La **seconda sezione** della Pagina Web Generale sui BEV (si veda l'**Immagine 7** qui sotto) è incentrata sul ciclo WLTP, fornendo informazioni sulle caratteristiche del ciclo WLTP e sulle peculiarità della sua applicazione ai BEV, in linea con quanto previsto dall’Impegno n. (4) di cui sopra.

Immagine 7



4.54 In relazione alle informazioni generali sulle caratteristiche del ciclo WLTP, la Pagina Web Generale sui BEV riporta quanto segue:

- (a) **Cos'è il ciclo WLTP:** “Il WLTP (Worldwide Harmonised Light Vehicles Test Procedure) è la procedura regolamentare introdotta dal Regolamento (UE) 2017/1151 per fornire una misurazione più realistica delle emissioni di CO₂ e del consumo di carburante dei veicoli leggeri. Questo nuovo standard ha sostituito il precedente ciclo NEDC (New European Driving Cycle), ritenuto ormai non più adeguato a rappresentare le reali condizioni di utilizzo dei veicoli”. Cliccando sul link “Scopri di più sul ciclo WLTP” ivi incluso ai consumatori viene mostrato un pop-up che include le seguenti informazioni:
- (i) **Introduzione:** “Progettato per riflettere in modo più accurato le situazioni di guida quotidiane, il WLTP considera parametri più vicini alla realtà, come velocità più elevate, accelerazioni e decelerazioni più

dinamiche, tempi di guida prolungati e l'influenza di optional e configurazioni specifiche della vettura”.

(ii) **Come funziona il ciclo WLTP?**⁶

- (A) **Durata e struttura del test:** *“Il test WLTP dura circa 30 minuti e si articola in quattro fasi: velocità bassa, media, alta e molto alta. Ad esempio: un’auto viene testata simulando la guida in città, in periferia, su strade extraurbane e in autostrada, con velocità fino a 131 km/h”.*
- (B) **Condizioni realistiche:** *“Il WLTP tiene conto della configurazione effettiva della vettura, inclusi gli optional installati. Ad esempio: un’auto con cerchi da 19”, tetto panoramico e impianto audio premium avrà un consumo maggiore rispetto alla versione base, e questo si rifletterà nei valori WLTP”.*
- (C) **Test su strada (RDE):** *“Oltre al test al banco, il WLTP include anche il test RDE (Real Driving Emissions), che si svolge su strada per circa 90 minuti su un percorso misto urbano, rurale e autostradale. Ad esempio: un’auto viene guidata su un percorso reale di 80 km con un sistema portatile (PEMS) che misura le emissioni in tempo reale”.*
- (D) **Classificazione per potenza/peso:** *“I veicoli sono suddivisi in tre classi in base al rapporto potenza/peso, per garantire test più coerenti. Ad esempio: un’utilitaria rientra nella Classe 1, mentre un SUV sportivo nella Classe 3”.*

4.55 Si veda l'**Immagine 8**, che mostra un fermo immagine della sezione “Come funziona il ciclo WLTP?”:

⁶ Il *pop-up* include anche collegamenti ipertestuali a: la Guida (disponibile pubblicamente al seguente indirizzo: <https://www.mimit.gov.it/it/per-i-media/pubblicazioni/guida-sul-risparmio-di-carburante-e-sulle-emissioni-di-co2-delle-autovetture-edizione-2024>); il regolamento della Commissione (UE) 2017/1151 del 1° giugno 2017; e la decisione dell’allora Ministero dello Sviluppo Economico (ora Ministero delle Imprese e del Made in Italy) del 23 dicembre 2020, disponibile al seguente indirizzo: https://www.mimit.gov.it/images/stories/normativa/Circolare_23dic2020_WLTP.pdf.

Immagine 8

X

Il ciclo WLTP

Progettato per riflettere in modo più accurato le situazioni di guida quotidiane, il WLTP considera parametri più vicini alla realtà, come velocità più elevate, accelerazioni e decelerazioni più dinamiche, tempi di guida prolungati e l'influenza di optional e configurazioni specifiche della vettura.

Come funziona il ciclo WLTP?

Durata e struttura del test

Il test WLTP dura circa 30 minuti e si articola in quattro fasi: velocità bassa, media, alta e molto alta.

Ad esempio: un'auto viene testata simulando la guida in città, in periferia, su strade extraurbane e in autostrada, con velocità fino a 131 km/h.

Condizioni realistiche

Il WLTP tiene conto della configurazione effettiva della vettura, inclusi gli optional installati.

Ad esempio: un'auto con cerchi da 19", tetto panoramico e impianto audio premium avrà un consumo maggiore rispetto alla versione base, e questo si rifletterà nei valori WLTP.

Test su strada (RDE)

Oltre al test al banco, il WLTP include anche il test RDE (Real Driving Emissions), che si svolge su strada per circa 90 minuti su un percorso misto urbano, rurale e autostradale.

Ad esempio: un'auto viene guidata su un percorso reale di 80 km con un sistema portatile (PEMS) che misura le emissioni in tempo reale.

Classificazione per potenza/peso

I veicoli sono suddivisi in tre classi in base al rapporto potenza/peso, per garantire test più coerenti. Ad esempio: un'utilitaria rientra nella Classe 1, mentre un SUV sportivo nella Classe 3.

Guida redatta dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy

Fonti:

- [Regolamento \(UE\) 2017/1151, Allegato XXI](#)
- [Circolare informativa del Ministero dello Sviluppo Economico del 23 dicembre 2020](#)

(b) **WLTP per auto elettriche: caratteristiche specifiche:** “*Esiste una versione specifica del ciclo WLTP per le vetture elettriche, regolamentata a livello europeo. Anche se il WLTP è una procedura unificata per tutti i veicoli leggeri, le modalità di applicazione per i veicoli elettrici (BEV – Battery Electric Vehicles) presentano alcune caratteristiche particolari*”. Cliccando sul link “*Scopri di più su WLTP per auto elettriche*” ivi incluso ai consumatori viene mostrato un *pop-up* che include le seguenti informazioni:⁷

(i) **Introduzione:** “*Secondo quanto stabilito dal Regolamento (UE) 2017/1151 e integrato dalle normative UNECE (in particolare il Regolamento ONU n. 154), il ciclo WLTP per le auto elettriche prevede:*

⁷ Tale *pop-up* include anch'esso il collegamento ipertestuale alla Guida.

- (A) **Test con batteria completamente carica**: “*La vettura viene testata con la batteria al 100% di carica per misurarne il consumo di energia e l'autonomia*”.
- (B) **Condizioni ambientali standardizzate**: “*I test si svolgono in laboratorio, su banco a rulli, con temperatura compresa tra 14°C e 23°C, aria condizionata e riscaldamento spenti*”.
- (C) **Ciclo di guida completo**: “*Il test include le quattro fasi WLTP (velocità bassa, media, alta e molto alta), per una durata di circa 30 minuti e una distanza simulata di 23 km*”.
- (D) **Prova di esaurimento batteria**: “*Dopo il ciclo standard, per determinare l'autonomia reale WLTP, la vettura viene sottoposta a cicli ripetuti fino a completo esaurimento della batteria*”.
- (E) **Misurazione del consumo energetico**: “*Il consumo viene espresso in kWh/100 km e l'autonomia in chilometri. Entrambi sono riportati nei documenti di omologazione e nelle etichette informative*”.
- (F) **Influenza degli equipaggiamenti**: “*Come per i veicoli termici, anche per le vetture elettriche il WLTP tiene conto degli optional installati (peso, aerodinamica, pneumatici, ecc.) in grado di influenzare i risultati*”.

4.56 Si veda l'**Immagine 9**, che riporta un fermo immagine della sezione “WLTP per auto elettriche: caratteristiche specifiche”:

Immagine 9

X

WLTP per auto elettriche

Secondo quanto stabilito dal Regolamento (UE) 2017/1151 e integrato dalle normative UNECE (in particolare il Regolamento ONU n. 154), il ciclo WLTP per le auto elettriche prevede:

- **Test con batteria completamente carica**
La vettura viene testata con la batteria al 100% di carica per misurarne il consumo di energia e l'autonomia.
- **Condizioni ambientali standardizzate**
I test si svolgono in laboratorio, su banco a ruoli, con temperatura compresa tra 14°C e 23°C, aria condizionata e riscaldamento spenti.
- **Ciclo di guida completo**
Il test include le quattro fasi WLTP (velocità bassa, media, alta e molto alta), per una durata di circa 30 minuti e una distanza simulata di 23 km.
- **Prova di esaurimento batteria**
Dopo il ciclo standard, per determinare l'autonomia reale WLTP, la vettura viene sottoposta a cicli ripetuti fino a completo esaurimento della batteria.
- **Misurazione del consumo energetico**
Il consumo viene espresso in kWh/100 km e l'autonomia in chilometri. Entrambi sono riportati nei documenti di omologazione e nelle etichette informative.
- **Influenza degli equipaggiamenti**
Come per i veicoli termici, anche per le vetture elettriche il WLTP tiene conto degli optional installati (peso, aerodinamica, pneumatici, ecc.) in grado di influenzare i risultati.

[Guida redatta dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy](#)

4.57 La **terza sezione** della Pagina Web Generale sui BEV contiene riferimenti al simulatore messo a disposizione degli utenti da Volkswagen, per stimare l'autonomia potenziale dei modelli selezionati, includendo un collegamento ipertestuale che reindirizzi i consumatori a tale simulatore.

4.58 Come si evince da quanto segue, sin dal primo contatto con il consumatore, quest'ultimo viene informato che i valori ottenuti tramite tale simulatore sono puramente indicativi e che i valori reali possono variare a causa della concomitanza di numerosi fattori.

- (a) **Fattori che influenzano l'autonomia, stato di salute della batteria e simulatore:** *“Lo State of Health della batteria (a sua volta influenzato negativamente dal passaggio del tempo e dall'utilizzo del veicolo), lo stile di guida (inclusa la velocità), basse temperature esterne, l'orografia e topografia del percorso e l'uso del riscaldamento e del climatizzatore sono i principali fattori che possono incidere negativamente sull'autonomia di un BEV. Altri fattori incidenti sono eventuali equipaggiamenti e accessori aggiuntivi, gli pneumatici, il carico utile, l'utilizzo di sistemi secondari come il riscaldamento dei sedili. Per aiutarti a comprendere meglio l'autonomia reale delle vetture elettriche, è a tua disposizione un simulatore interattivo che ti consente di stimare la percorrenza potenziale del modello selezionato.*

Il simulatore ti permette di modificare diverse variabili legate all'uso della vettura, come le condizioni meteo, il tipo di percorso, il numero di passeggeri e di bagagli, l'utilizzo del climatizzatore o del riscaldamento, e la tipologia di pneumatici. Il risultato è un valore stimato di autonomia, utile per capire come l'autonomia del veicolo possa variare nelle diverse situazioni d'uso quotidiano”.

- (b) **Limiti e indicazioni d'uso:** *“Il simulatore ha una funzione puramente indicativa e non fornisce dati ufficiali omologati. Le stime ottenute devono essere considerate come un supporto orientativo e non sostituiscono i valori WLTP forniti in fase di omologazione. Il calcolo dell'autonomia non tiene conto di alcune variabili specifiche, come configurazioni individuali della vettura (es. optional che modificano peso o aerodinamica), condizioni della batteria (età, stato di salute), stato del fondo stradale o eventi imprevisti come traffico intenso o code prolungate. Per questo motivo, i risultati forniti dal simulatore non rappresentano una garanzia di percorrenza effettiva.*

L'autonomia di percorrenza può essere influenzata, inoltre, dalla normale perdita di capacità delle batterie elettriche dovuta al loro utilizzo e al passaggio del tempo. La garanzia Volkswagen garantisce una capacità minima del 70% fino a 160.000 km od 8 anni”.

- (c) **Autonomia che varia nel tempo:** *“La reale autonomia è influenzata da molteplici fattori e può variare nel tempo. Le stime del simulatore si basano su valori medi ottenuti attraverso test standardizzati, ma è importante considerare che ogni utilizzo è diverso. Lo stato della batteria evolve con il tempo e i cicli di ricarica, e le condizioni ambientali – in particolare quelle invernali – possono incidere in modo significativo sulle prestazioni della vettura”.*

4.59 Si veda l'**Immagine 10**, che riporta un fermo immagine della terza sezione della Pagina Web Generale sui BEV:

Immagine 10

Fattori che influenzano l'autonomia, stato di salute della batteria e simulatore



Lo State of Health della batteria (a sua volta influenzato negativamente dal passaggio del tempo e dall'utilizzo ordinario del veicolo), lo stile di guida (inclusa la velocità), basse temperature esterne, l'orografia e topografia del percorso e l'uso del riscaldamento e del climatizzatore sono i principali fattori che possono incidere negativamente sull'autonomia di un BEV. Altri fattori incidenti sono eventuali equipaggiamenti e accessori aggiuntivi, gli pneumatici, il carico utile, l'utilizzo di sistemi secondari come il riscaldamento dei sedili. Per aiutarti a comprendere meglio l'autonomia reale delle vetture elettriche, è a tua disposizione un simulatore interattivo che ti consente di stimare la percorrenza potenziale del modello selezionato.

Il simulatore ti permette di modificare diverse variabili legate all'uso della vettura, come le condizioni meteo, il tipo di percorso, il numero di passeggeri e di bagagli, l'utilizzo del climatizzatore o del riscaldamento, e la tipologia di pneumatici. Il risultato è un valore stimato di autonomia, utile per capire come l'autonomia del veicolo possa variare nelle diverse situazioni d'uso quotidiano.

[Vai al simulatore dell'autonomia](#)

Limiti e indicazioni d'uso

Il simulatore ha una funzione puramente indicativa e non fornisce dati ufficiali omologati. Le stime ottenute devono essere considerate come un supporto orientativo e non sostituiscono i valori WLTP forniti in fase di omologazione. Il calcolo dell'autonomia non tiene conto di alcune variabili specifiche, come configurazioni individuali della vettura (es. optional che modificano peso o aerodinamica), condizioni della batteria (età, stato di salute), stato del fondo stradale o eventi imprevisti come traffico intenso o code prolungate. Per questo motivo, i risultati forniti dal simulatore non rappresentano una garanzia di percorrenza effettiva.

L'autonomia di percorrenza può essere influenzata, inoltre, dalla normale perdita di capacità delle batterie elettriche dovuta al loro utilizzo e al passaggio del tempo. La garanzia Volkswagen garantisce una capacità minima del 70% fino a 160.000 km od 8 anni.

Autonomia che varia nel tempo

La reale autonomia è influenzata da molteplici fattori e può variare nel tempo. Le stime del simulatore si basano su valori medi ottenuti attraverso test standardizzati, ma è importante considerare che ogni utilizzo è diverso. Lo stato della batteria evolve con il tempo e i cicli di ricarica, e le condizioni ambientali – in particolare quelle invernali – possono incidere in modo significativo sulle prestazioni della vettura.

4.60 La **quarta sezione** della Pagina Web Generale sui BEV è incentrata su suggerimenti chiave per preservare la durata e la capacità delle batterie degli EV. Fin dall'inizio, è chiaro che tali suggerimenti non incidono sulla garanzia prevista da Volkswagen.

(i) **Regole fondamentali per prolungare la vita della batteria:** *“Di seguito alcuni suggerimenti per preservare la durata e l'efficienza della batteria. Si tratta di suggerimenti utili che non impattano sulla validità della garanzia sulla batteria della tua vettura BEV”.*

4.61 Cliccando sul link “Scopri di più sui suggerimenti per preservare la durata della batteria” sottostante, ai consumatori viene mostrato un *pop-up* che veicola le informazioni e gli avvisi seguenti:

“Di seguito alcuni suggerimenti per preservare la durata e l'efficienza della batteria. Si tratta di suggerimenti utili che non impattano sulla validità della garanzia sulla batteria della tua vettura BEV:

- *Per spostamenti brevi e uso quotidiano, si consiglia di caricare la batteria fino all'80%;*

- *Per contare sulla massima autonomia prima di un viaggio lungo, se si ricarica la batteria al 100%, è consigliabile partire il prima possibile. Allo stesso tempo, se si ricarica abitualmente il veicolo al 100% senza mettersi subito in marcia, è prevedibile che il processo di invecchiamento della batteria venga accelerato e che la sua capacità diminuisca più rapidamente in modo proporzionale.*
- *Un altro modo per prolungare al massimo la vita della batteria è mantenere, se possibile, il livello di carica sempre tra il 20 % e l'80 %, evitando che si scarichi completamente. In particolare, non è consigliabile lasciare il veicolo inattivo con una carica inferiore al 20 %, anche per via della possibilità di autoscarica.*
- *Limita l'uso frequente della ricarica rapida in corrente continua (DC).*
- *Per periodi prolungati di immobilità si consiglia di mantenere la batteria tra il 40% e il 70%. Pertanto, se si lascia la vettura ferma con una carica limitata per periodi molto lunghi, la carica potrebbe azzerarsi e, se non ripristinata tempestivamente, potrebbe danneggiare la batteria; e*
- *Evita di lasciare il veicolo inutilizzato con la batteria carica al 100%”.*

4.62 Infine, la **quinta sezione** della Pagina Web Generale sui BEV è focalizzata sulla garanzia convenzionale della batteria ad alta tensione offerta da Volkswagen.

4.63 A tal proposito, la Pagina Web Generale sui BEV riporta quanto segue: “*Per le vetture Volkswagen a propulsione elettrica (BEV) e per quelle con alimentazione Ibrida Plug-In (PHEV), la batteria ad alto voltaggio è coperta da garanzia contro difetti e vizi di materiale o di produzione per un periodo di 8 anni o fino a 160.000 km, a seconda di quale evento si verifichi per primo. Questo periodo ha inizio dalla data di consegna dell'autovettura all'acquirente e comprende la riparazione e/o la sostituzione della batteria, come specificato anche al punto 5.1 dei Termini e Condizioni Generali. In aggiunta, solo per le vetture completamente elettriche (BEV), la garanzia include anche la protezione contro l'eccessiva perdita del contenuto netto di energia della batteria, valida anch'essa per 8 anni o 160.000 km (evento che si verifica prima). Questa garanzia si applica qualora, a seguito di una misurazione del contenuto energetico della batteria effettuata entro il periodo di tempo e il chilometraggio sopra indicati da un Service Partner autorizzato, risulti che il contenuto energetico netto della batteria sia inferiore al 70% del contenuto energetico della batteria al momento della consegna della vettura”.*

4.64 Cliccando sul link “*Scopri di più sulla garanzia*” sottostante, ai consumatori viene mostrato un *pop-up* che veicola le informazioni e gli avvisi seguenti:

- (i) **Percentuali minime di ripristino del contenuto di energia della batteria**, in caso di perdita eccessiva, in conformità a quanto riportato nelle **Tabelle 1, 2 e 3** di cui sopra.
- (ii) **Casi di esclusione della garanzia**, in linea con le Condizioni Generali di Vendita delle autovetture Volkswagen di cui sopra, al paragrafo 4.39: *“L’acquirente non potrà esercitare la garanzia sulla batteria ad alto voltaggio qualora il difetto o l’eccessiva perdita di contenuto di energia al netto della batteria siano causati da:*
 - (A) *Rimozione impropria della batteria ad alto voltaggio dall’autovettura o uso scorretto, non conforme o scollegato dal veicolo;*
 - (B) *Mancato rispetto delle istruzioni tecniche sull’uso, la manutenzione e la ricarica della batteria, come indicate nel Libretto Uso e Manutenzione fornito con la vettura (le raccomandazioni presenti nel libretto non costituiscono tuttavia cause di esclusione);*
 - (C) *Contatto della batteria con fiamme;*
 - (D) *Pulizia con idropulitrici, vapore o liquidi aggressivi direttamente applicati sulla batteria;*
 - (E) *Usura naturale, negligenza, uso eccessivo (es. attività sportive o competizioni), cause esterne o incidenti”.*
- (iii) **Consigli per prolungare la durata della batteria**: *“La batteria è il cuore dell’auto elettrica. Per questo Volkswagen progetta sistemi che rispondano ai più alti standard di efficienza, sicurezza e durata. Come tutte le batterie, anche quelle ad alto voltaggio sono soggette a un naturale processo di invecchiamento, che nel tempo ne riduce la capacità di accumulare energia. Tuttavia, una gestione attenta della ricarica e dell’utilizzo può contribuire in modo significativo a mantenerne le prestazioni nel tempo e a preservare il valore della vettura”;*
- (iv) **Regole fondamentali per prolungare la vita della batteria**: *“Di seguito alcuni suggerimenti per preservare la durata e l’efficienza della batteria. Si tratta di suggerimenti utili che non impattano sulla validità della garanzia sulla batteria della tua vettura BEV:*

- (A) *Per spostamenti brevi e uso quotidiano, si consiglia di caricare la batteria fino all'80%;*
 - (B) *Per contare sulla massima autonomia prima di un viaggio lungo, se si ricarica la batteria al 100%, è consigliabile partire il prima possibile. Allo stesso tempo, se si ricarica abitualmente il veicolo al 100% senza mettersi subito in marcia, è prevedibile che il processo di invecchiamento della batteria venga accelerato e che la sua capacità diminuisca più rapidamente in modo proporzionale;*
 - (C) *Un altro modo per prolungare al massimo la vita della batteria è mantenere, se possibile, il livello di carica sempre tra il 20 % e l'80 %, evitando che si scarichi completamente. In particolare, non è consigliabile lasciare il veicolo inattivo con una carica inferiore al 20 %, anche per via della possibilità di autoscarica;*
 - (D) *Limita l'uso frequente della ricarica rapida in corrente continua (DC);*
 - (E) *Per periodi prolungati di immobilità si consiglia di mantenere la batteria tra il 40% e il 70%. Pertanto, se si lascia la vettura ferma con una carica limitata per periodi molto lunghi, la carica potrebbe azzerarsi e, se non ripristinata tempestivamente, potrebbe danneggiare la batteria; e*
 - (F) *Evita di lasciare il veicolo inutilizzato con la batteria carica al 100%”.*
- (v) **Garanzia e durata della batteria:** “*Le batterie ad alto voltaggio dei modelli completamente elettrici Volkswagen sono progettate per durare nel tempo. La garanzia offerta copre integralmente qualsiasi difetto di fabbricazione o materiale per 8 anni o 160.000 km, a seconda di quale limite venga raggiunto per primo”.*

4.65 Si vedano le **Immagini 11, 12 e 13** di seguito per un fermo immagine della quinta sezione della Pagina Web Generale sui BEV e delle informazioni aggiuntive sulla garanzia ivi fornite, che mostrano un'anteprima della Pagina Web Generale sui BEV per il marchio Volkswagen.

Immagine 11

Garanzia sulla batteria: informazioni e condizioni

Per le vetture Volkswagen a propulsione elettrica (BEV) e per quelle con alimentazione ibrida Plug-In (PHEV), la batteria ad alto voltaggio è coperta da **garanzia contro difetti e vizi di materiale o di produzione** per un periodo di 8 anni o fino a 160.000 km, a seconda di quale evento si verifichi per primo. Questo periodo ha inizio dalla data di consegna dell'autovettura all'acquirente e comprende la riparazione e/o la sostituzione della batteria, come specificato anche al punto 5.1 dei **Termini e Condizioni Generali**. In aggiunta, solo per le vetture completamente elettriche (BEV), la garanzia include anche la protezione contro l'eccessiva perdita del contenuto netto di energia della batteria, valida anch'essa per 8 anni o 160.000 km (evento che si verifica prima). Questa garanzia si applica qualora, a seguito di una misurazione del contenuto energetico della batteria effettuata entro il periodo di tempo e il chilometraggio sopra indicati da un Service Partner autorizzato, risulti che il contenuto energetico netto della batteria sia inferiore al 70% del contenuto energetico della batteria al momento della consegna della vettura.



[Scopri di più sulla garanzia](#)

Immagine 12

Garanzia sulla batteria: informazioni e condizioni

X

In caso di perdita eccessiva secondo il parametro sopra indicato, verrà ripristinato il contenuto di energia della batteria in conformità a quanto riportato nella seguente tabella:

Modello acquistato	Fino a 3 anni o 60.000 km (a seconda dell'evento che si verifica prima)	Fino a 5 anni o 100.000 km (a seconda dell'evento che si verifica prima)	Fino a 8 anni o 160.000 km (a seconda dell'evento che si verifica prima)
Volkswagen ID.3	78%	74%	70%
Volkswagen ID.4	78%	74%	70%
Volkswagen ID.5	78%	74%	70%
Volkswagen ID.7	78%	74%	70%

Casi di esclusione della garanzia

L'acquirente non potrà esercitare la garanzia sulla batteria ad alto voltaggio qualora il difetto o l'eccessiva perdita di contenuto di energia al netto della batteria siano causati da:

- Rimozione impropria della batteria ad alto voltaggio dall'autovettura o uso scorretto, non conforme o scollegato dal veicolo;
- Mancato rispetto delle istruzioni tecniche sull'uso, la manutenzione e la ricarica della batteria, come indicate nel Libretto Uso e Manutenzione fornito con la vettura (le raccomandazioni presenti nel libretto non costituiscono tuttavia cause di esclusione);
- Contatto della batteria con fiamme;
- Pulizia con idropulitrici, vapore o liquidi aggressivi direttamente applicati sulla batteria;
- Usura naturale, negligenza, uso eccessivo (es. attività sportive o competizioni), cause esterne o incidenti.

Consigli per prolungare la durata della batteria

La batteria è il cuore dell'auto elettrica. Per questo Volkswagen progetta sistemi che rispondano ai più alti standard di efficienza, sicurezza e durata. Come tutte le batterie, anche quelle ad alto voltaggio sono soggette a un naturale processo di invecchiamento, che nel tempo ne riduce la capacità di accumulare energia. Tuttavia, una gestione attenta della ricarica e dell'utilizzo può contribuire in modo significativo a mantenerne le prestazioni nel tempo e a preservare il valore della vettura.

Immagine 13

Regole fondamentali per prolungare la vita della batteria

Di seguito alcuni suggerimenti per preservare la durata e l'efficienza della batteria. Si tratta di suggerimenti utili che non impattano sulla validità della garanzia sulla batteria della tua vettura BEV:

- Per spostamenti brevi e uso quotidiano, si consiglia di caricare la batteria fino all'80%;
- Per contare sulla massima autonomia prima di un viaggio lungo, se si ricarica la batteria al 100%, è consigliabile partire il prima possibile. Allo stesso tempo, se si ricarica abitualmente il veicolo al 100% senza mettersi subito in marcia, è prevedibile che il processo di invecchiamento della batteria venga accelerato e che la sua capacità diminuisca più rapidamente in modo proporzionale;
- Un altro modo per prolungare al massimo la vita della batteria è mantenere, se possibile, il livello di carica sempre tra il 20 % e l'80 %, evitando che si scarichi completamente. In particolare, non è consigliabile lasciare il veicolo inattivo con una carica inferiore al 20 %, anche per via della possibilità di autoscarica;
- Limita l'uso frequente della ricarica rapida in corrente continua (DC);
- Per periodi prolungati di immobilità si consiglia di mantenere la batteria tra il 40% e il 70%. Pertanto, se si lascia la vettura ferma con una carica limitata per periodi molto lunghi, la carica potrebbe azzerarsi e, se non ripristinata tempestivamente, potrebbe danneggiare la batteria;
- Evita di lasciare il veicolo inutilizzato con la batteria carica al 100%.

Garanzia e durata della batteria

Le batterie ad alto voltaggio dei modelli completamente elettrici Volkswagen sono progettate per durare nel tempo. La garanzia offerta copre integralmente qualsiasi difetto di fabbricazione o materiale per 8 anni o 160.000 km, a seconda di quale limite venga raggiunto per primo.

4.66 Si noti che, in considerazione dell'Impegno n. (9) (su cui, *infra*), i siti *web* degli altri marchi distribuiti da VGI – ovvero Audi, Skoda e Cupra – includeranno pagine *web* simili, contenenti lo stesso tipo di informazioni.

4.67 Potranno essere apportate lievi modifiche all'aspetto delle rispettive Pagine Web Generali sui BEV, per riflettere le differenze nel posizionamento dei Marchi, nella relativa base clienti e nelle relazioni con la medesima, nonché, più in generale, nell'identità dei Marchi. Tuttavia, tali differenze non incideranno in modo sostanziale sulla quantità, tipologia e categorizzazione delle informazioni sopra menzionate.

(9) Osservanza degli impegni con riferimento ad altri Marchi

4.68 VGI 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 VGI, ossia Audi, Skoda e Cupra – pur se estranei al perimetro dell'indagine avviata dall'Autorità.⁸

⁸ Inoltre, si noti come alcune pagine *web* e documentazione/informazioni fornite dai Marchi Audi, Skoda e Cupra potrebbero già riflettere la struttura e la tipologia di informazioni che Volkswagen e gli altri Marchi si impegnano a rendere disponibili agli utenti attraverso i presenti impegni. In tali

(C) INIZIO E DURATA DELLA VALIDITÀ TEMPORALE DEGLI IMPEGNI

4.69 Dal momento della comunicazione a VGI dell'accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità (con contestuale chiusura del Procedimento), VGI attuerà gli Impegni entro 120 giorni.

4.70 Entro il medesimo periodo di 120 giorni, VGI presenterà all'Autorità una relazione che descriverà e fornirà le opportune evidenze di come gli Impegni saranno stati attuati.

4.71 L'impegno di VGI a porre fine a qualsiasi presunta violazione, nonché quello di adottare e mantenere le misure specifiche descritte negli Impegni, non hanno limiti di tempo, dal momento della loro tempestiva attuazione.

4.72 Fatto salvo quanto sopra, VGI si riserva il diritto di richiedere all'Autorità eventuali modifiche degli anzidetti Impegni, qualora il progresso tecnico o l'evoluzione normativa li rendesse obsoleti. Ciò potrebbe verificarsi, ad esempio, qualora intervenissero modifiche alla normativa sull'omologazione dei veicoli leggeri (compresi i BEV), alle disposizioni regolanti le garanzie, oppure innovazioni tecnologiche non ancora disponibili in commercio, ecc.⁹

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

5.1 VGI ritiene che gli Impegni qui proposti siano adeguati a risolvere pienamente le preoccupazioni sollevate dall'Autorità nella Decisione nonché durante l'Audizione. Inoltre, alla luce delle loro caratteristiche, essi potranno essere efficacemente attuati da VGI e facilmente monitorati dall'Autorità.

5.2 Nel dettaglio:

(a) Gli Impegni n. (1), (2) e (4) affrontano le preoccupazioni dell'Autorità relative alle presunte affermazioni fuorvianti contenute nelle pubblicità dei BEV del Marchio Volkswagen, in relazione all'autonomia che tali veicoli possono raggiungere. In particolare, secondo la Decisione, “*Volkswagen pubblicizza un'autonomia [...] che potrebbe non essere veritiera in quanto [...] non sembra considerare l'impatto delle condizioni di normale/ordinario utilizzo del veicolo ...*” (para. 11 della Decisione). Inoltre, Volkswagen si limiterebbe “ad

casi, l'Impegno n. (9) comporterà un adeguamento dei contenuti di tali pagine *web* e dei documenti futuri, laddove necessario e sufficiente a garantire che tutti i Marchi rispettino gli impegni sia a livello sostanziale che formale.

⁹ Resta inteso che modifiche specifiche e non sostanziali alle disposizioni/formulazioni contenute nelle comunicazioni di cui agli Impegni, che siano in linea con il contenuto e gli obiettivi di questi ultimi, potranno essere apportate da VGI senza previa richiesta all'Autorità.

indicare, in modo tra l’altro generico, che l’autonomia possa essere influenzata da “diversi fattori” (quali, stile di guida individuale, aria condizionata, riscaldamento, carico utile) senza chiarire l’incidenza di tali fattori sull’autonomia/chilometraggio effettivo” (par. 12 della Decisione).

Mediante gli Impegni n. (1) e (2), VGI garantirà che i materiali pubblicitari relativi ai BEV del marchio Volkswagen, indipendentemente dal mezzo di comunicazione, nella misura in cui esse fanno riferimento all’autonomia raggiungibile dai veicoli, indichino chiaramente che tali dati sono quelli risultanti dal ciclo WLTP (in conformità con la normativa vigente), e che possono essere influenzati da numerosi fattori, tra cui lo *State of Health* della batteria.

VGI confida che queste indicazioni addizionali, assieme alla pagina *web* dedicata alla descrizione delle caratteristiche del ciclo WLTP e alla Guida contenente, *inter alia*, raccomandazioni per il risparmio energetico/di carburante (si veda l’Impegno n. (4)), aumenteranno la trasparenza a favore dei potenziali acquirenti, in particolare per quanto riguarda le caratteristiche e i parametri che governano le prove del ciclo WLTP, a cui sono sottoposti, tra gli altri, i BEV del marchio Volkswagen, nonché i risultati di tali prove.

- (b) Parimenti, l’Impegno n. (3), *i.e.* l’introduzione di un simulatore dell’autonomia dei BEV, accessibile al pubblico su Internet, risponde alle preoccupazioni dell’Autorità in merito alle informazioni, ritenute fuorvianti, sull’autonomia effettivamente raggiungibile dai BEV del Marchio Volkswagen.

Inoltre, con tale Impegno il Marchio Volkswagen si allinea agli altri Marchi distribuiti in Italia da VGI, che già offrono ai consumatori un simulatore, fornendo loro così uno strumento importante per verificare e confrontare le prestazioni dei BEV del Marchio con quelli di altri costruttori. Il simulatore aiuterà potenziali consumatori a valutare l’autonomia media in scenari di vita reale, adattata alle loro esigenze e alle caratteristiche del loro uso individuale dell’auto. VGI confida quindi che questo strumento aumenterà in modo significativo la trasparenza offerta ai consumatori.

- (c) Gli Impegni n. (5), (6) e (7) rispondono alle preoccupazioni, espresse dall’Autorità nella Decisione, relative alle asserite affermazioni fuorvianti di VGI in merito a possibili limitazioni della garanzia convenzionale sulle batterie dei BEV. In particolare, secondo la Decisione, “*a fronte di una garanzia “certa”, il Professionista non indic[herebbe], in modo chiaro e comprensibile, le cause di esclusione della garanzia convenzionale sulla batteria, comunque presenti*” (para. 18 della Decisione) e “[l’]opacità/carenza informativa circa le

limitazioni all'operabilità della garanzia deriverebbe, inoltre, dal frequente rinvio ad altri documenti” (para. 19 della Decisione).

La proposta armonizzazione, in tutti i documenti chiave, delle informazioni relative alle condizioni che disciplinano i diritti legati alla garanzia convenzionale sulle batterie dei BEV (si veda l’Impegno n. (6)) mira precisamente ad affrontare tale questione.

Allo stesso tempo, l’Impegno n. (5), insieme al chiarimento che le abitudini di ricarica dei consumatori non compromettono la validità della garanzia a copertura della batteria **[Confidenziale]**

[Confidenziale], contribuirà ulteriormente a far comprendere ai consumatori il contenuto della garanzia convenzionale di VGI a copertura della batteria di un BEV.

- (d) Nella propria Decisione, l’Autorità ha pure sostenuto che alcune pagine del sito *web* del marchio Volkswagen sarebbero “*di non immediata consultazione*” (si veda il par. 4 della Decisione). Sebbene, nella Decisione, l’Autorità non paia sollevare alcuna preoccupazione specifica in merito all’organizzazione del suddetto sito *web*, l’Impegno n. (8) mira a rafforzare l’impatto di tutti gli altri Impegni proposti finora, fornendo un unico spazio *online* in cui i consumatori potranno accedere a tutte le informazioni pertinenti e relative all’autonomia dei BEV, ai loro tempi di ricarica, allo *State of Health* delle loro batterie e alla garanzia convenzionale a copertura delle medesime.

Inoltre, con specifico riferimento all’affermazione dell’Autorità secondo cui VGI avrebbe asseritamente “*ome[sso] di indicare con sufficiente chiarezza quali sono i fattori suscettibili di incidere sul deterioramento della batteria*” (para. 15 della Decisione), la suddetta pagina *web*, come già menzionato, conterrà anche informazioni relative allo *State of Health* delle batterie dei BEV. Ciò, insieme alle prescrizioni già menzionate negli Impegni (1), (2) e (4) (si veda sopra, il punto (a)), risolverà le preoccupazioni dell’Autorità in relazione allo *State of Health* delle batterie.

- (e) Infine, garantendo il rispetto degli Impegni da parte di tutti i Marchi di BEV passeggeri distribuiti da VGI (Impegno n. (9)), un gruppo ancor più ampio di consumatori potrà beneficiare dei miglioramenti previsti dagli stessi.

L’adozione diffusa delle misure di cui agli Impegni dal n. (1) al n. (8) aumenterà la trasparenza, sia prima dell’acquisto di un BEV (*e.g.* quando i consumatori sono raggiunti dalla pubblicità), sia durante l’uso del veicolo, ad esempio aumentando le informazioni sulla portata e sull’applicazione delle garanzie convenzionali offerte dai Marchi a copertura delle batterie dei BEV. Ciò, a

propria volta, fornirà ai consumatori informazioni più complete, per aiutarli ulteriormente a compiere scelte informate sull'acquisto di BEV.

Inoltre, tale Impegno costituisce chiaramente un *quid pluris* rispetto alla mera osservanza della legge, poiché riguarda Marchi – e relative pratiche commerciali – che non sono oggetto d'istruttoria da parte dell'Autorità.

6. ***EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI***

6.1 VGI trasmetterà all'Autorità l'idonea istanza di riservatezza del presente formulario per la presentazione d'impegni entro i prossimi cinque (5) giorni lavorativi, ai sensi dell'art. 12, comma 7 del Regolamento.

VGI rimane a disposizione dell'Autorità, qualora essa necessiti di qualsiasi chiarimento, così come qualora sia necessario instaurare un confronto per meglio conformare gli impegni proposti alle finalità di risoluzione delle preoccupazioni nutriti dall'Autorità in tema di protezione dei consumatori, come peraltro delineato nel contesto dell'Audizione.

Roma, 26 settembre 2025

Cordiali saluti,



Avv. Gian Luca Zampa



Avv. Alessandro Di Giò



Avv. Ignazio Pinzuti Ansolini