



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 dicembre 2025;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

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

VISTA la comunicazione dell'11 febbraio 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS12926 nei confronti della società Stellantis Europe S.p.A.;

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

VISTA la propria decisione del 19 marzo 2025, con la quale è stata accolta l'istanza di Stellantis Europe S.p.A. di proroga del termine di presentazione degli impegni al 7 maggio 2025;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 7 maggio 2025, con la quale la società Stellantis Europe S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata in data 14 luglio 2025 e 2 ottobre 2025;

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

VISTA la propria decisione del 29 settembre 2025, con la quale è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 31 dicembre 2025, in considerazione della integrazione alla proposta di impegni depositata dal Professionista in data 14 luglio 2025, del relativo completamento, nonché dei conseguenti adempimenti istruttori e procedurali volti ad assicurare il pieno contraddittorio;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Stellantis Europe S.p.A. (P.IVA.: 07973780013; di seguito anche “Stellantis”, “Società” o “Professionista”), in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nella produzione e commercializzazione di autovetture, tra l’altro, a marchio “Fiat” e “Jeep”.
2. Altroconsumo, associazione di consumatori, in qualità di partecipante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

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

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

4. In relazione alla condotta descritta, in data 20 febbraio 2025, è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12926 a Stellantis Europe S.p.A.

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

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

7. In data 4 marzo 2025, Stellantis ha chiesto una proroga fino al 7 maggio 2025 del termine per presentare una proposta di impegni che è stata accolta in data 18 marzo 2025.

8. In data 17 aprile 2025, il Professionista ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

9. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 3 marzo 2025 e 21 ottobre 2025.

10. In data 7 maggio 2025, il Professionista ha presentato una proposta di impegni, integrata in data 14 luglio 2025 e 2 ottobre 2025, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento.

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

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

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

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

14. Il presente procedimento, secondo la prospettazione dell'avvio, verte sulla corretta diffusione delle informazioni relative: i) all'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici; ii) alla perdita di capacità della

batteria e *iii*) alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

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

16. Inoltre, nel corso dell'istruttoria, è emerso che sul sito *internet* di Stellantis non era presente una pagina informativa di dettaglio che si occupasse delle informazioni relative: *i*) all'autonomia di percorrenza chilometrica dei veicoli elettrici e ai fattori che possono influire su di essa; *ii*) alla perdita di capacità della batteria e *iii*) alle limitazioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

17. Con nota pervenuta in data 7 maggio 2025, successivamente integrata in data 14 luglio 2025 e 2 ottobre 2025, il Professionista ha presentato la seguente proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento:

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

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) prevedendo l'inserimento in tali siti, ed in particolare nella pagina dedicata a ciascun modello elettrico di tali marchi (c.d. “*Model Page*”), di una nuova sezione dedicata, denominata “Tecnologia Elettrica” (o altra dicitura simile) (“Sezione Dedicata”).

Più in dettaglio, la Sezione Dedicata avrà le seguenti caratteristiche:

- saranno presenti due aree destinate a fornire informazioni di dettaglio rispettivamente circa l'autonomia elettrica (“Autonomia”) e la batteria e i relativi termini di garanzia (“Batteria e Garanzia”) del veicolo elettrico cui la “*Model Page*” si riferisce;
- 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 a 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 consentirà, altresì, di “navigare” e conoscere il contenuto relativo alle due, predette, aree (ossia, Autonomia e Batteria e Garanzia) grazie al *menu* posto in cima alla Pagina Dettaglio che permetterà di selezionare la sezione di interesse.

Per quanto attiene specificamente all’Autonomia, 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;
- b) una spiegazione circa il c.d. “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%;
- c) il dettaglio dei fattori (primari e secondari) che influiscono sull’autonomia elettrica determinandone una riduzione rispetto ai valori calcolati secondo il ciclo omologativo WLTP;
- d) per ciascuno dei Fattori Primari e Secondari verrà altresì fornita una descrizione esplicativa;
- e) verrà inserito un approfondimento circa i fattori che a loro volta sono in grado di influenzare lo “*State of Health*” della batteria;
- f) verrà, infine, fornita informazione in merito all’incidenza - in termini percentuali dei Fattori Primari sull’Autonomia del veicolo.

Il Professionista, inoltre, all’interno della *Model Page* di ciascun veicolo elettrico, si impegna ad inserire, una nuova sezione destinata alle domande più frequenti (c.d. 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.

Impegno II - “*Simulatore relativo al calcolo stimato dell’Autonomia*”

Stellantis si impegna a inserire all’inizio della Pagina Dettaglio Autonomia 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.

Più in dettaglio, all’interno del Simulatore l’utente potrà selezionare i Fattori Primari che possono essere soggetti a quantificazione indicativa quali: *i)* lo stile di guida; *ii)* la temperatura esterna; *iii)* la tipologia di percorso (urbano,

extraurbano e autostradale) e iv) l'utilizzo (o meno) del condizionatore/riscaldamento. Nel Simulatore verrà, inoltre, inserita la possibilità di predire, seppur sempre come stima e valore indicativo, l'autonomia chilometrica anche in relazione: a) al degrado della capacità della batteria in funzione del suo invecchiamento nel corso degli anni e dell'impiego e b) alle condizioni di carico, con tre diverse opzioni, ossia il solo guidatore, un carico "medio" e un carico "alto".

Impegno III - “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”

Il Professionista si impegna a indicare all'interno della Sezione Dedicata, 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.

In particolare, per quanto riguarda la **perdita di capacità della Batteria** nella Sezione 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) a specificare che lo stato di mantenimento della capacità residua della Batteria può essere ragionevolmente stimato per non meno del 70% entro i limiti temporali e chilometrici di otto anni o 100.000/160.000 Km; e
- c) una lista di suggerimenti che possono contribuire a migliorare il mantenimento della capacità di carica della Batteria.

Quanto, invece, alle **limitazioni e condizioni di operabilità della garanzia**, il Professionista si impegna a 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, in cui verrà, altresì:
 - riportato un estratto del Libretto di Uso e Manutenzione, contenente le regole che devono essere seguite per la corretta procedura di ricarica del veicolo, che l'utente potrà consultare tramite un *link* di rinvio;
 - inserita 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.

Il Professionista, inoltre, all'interno della *Model Page* di ciascun veicolo elettrico, si impegna ad inserire, una nuova sezione destinata alle domande più frequenti (c.d. 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 alla Batteria e Garanzia.

Impegno IV - “*Nota informativa circa l'autonomia dei veicoli elettrici dei marchi Fiat e Jeep*”

Stellantis Europe si impegna a 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.

Impegno V - “*Altri marchi commercializzati da Stellantis Europe*”

Il Professionista si impegna a estendere gli impegni nn. 1, 2, 3 e 4 anche ai veicoli elettrici dei marchi Abarth, Alfa Romeo e Lancia commercializzati da Stellantis Europe.

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 stessa commercializzati e questo sebbene tali veicoli siano prevalentemente indirizzati a un pubblico non qualificabile come consumatore ai sensi del Codice del consumo.

Impegno VI - “*Attività di training*”

Stellantis si impegna ad organizzare 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.

Impegno VII - “*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 Stellantis riconosce un difetto di fabbrica di detta batteria mantenendo inalterati gli altri elementi della garanzia.

La predetta estensione sarà applicabile a favore dei consumatori che abbiamo acquistato, successivamente al termine di attuazione dell’Impegno, i modelli Fiat “500 BEV” e Jeep “Avenger BEV” oggetto di istruttoria.

Periodo di validità degli Impegni e termine di attuazione

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

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

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

19. Con delibera n. 306/25/CONS del 3 dicembre 2025 pervenuta in data 9 dicembre 2025, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere, limitando le proprie valutazioni all’attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l’eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

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

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

21. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista, valutata la loro ammissibilità alla luce delle circostanze del caso di specie, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata

nella comunicazione di avvio dell'11 febbraio 2025. Su di un piano generale, si osserva che le misure proposte tengono conto di tutti i profili rilevati nell'ambito del procedimento e appaiono risolutive, offrendo una maggior chiarezza e completezza delle informazioni circa l'autonomia di percorrenza chilometrica delle auto elettriche, la perdita di capacità della batteria e le limitazioni e condizioni di operabilità della garanzia convenzionale sulle batterie.

22. In particolare, attraverso gli impegni da 1 a 4:

- 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 condizioni e limitazioni di operabilità della relativa garanzia, siano presentate in maniera chiara, completa e in un'unica sezione dedicata. Per effetto dell'implementazione di queste misure, il consumatore avrà la possibilità di disporre, con immediatezza, delle informazioni rilevanti relative alle caratteristiche principali dei veicoli elettrici;
- b. verranno specificati i fattori che possono influire, determinandone una riduzione, sull'autonomia chilometrica del veicolo elettrico, accompagnati da relativa spiegazione, nonché le percentuali che indicano la rispettiva incidenza. Tale misura correttiva permetterà al consumatore di effettuare una valutazione più consapevole sull'autonomia del veicolo elettrico di suo interesse;
- c. verrà inserito un innovativo strumento di simulazione (Simulatore) dell'autonomia chilometrica effettiva in base alle diverse modalità di utilizzo, che consentirà di ottenere a livello informativo la quantificazione dei principali fattori che incidono sull'autonomia, consentendo al consumatore una comprensione immediata ed esplicativa nonché la possibilità di poter operare un confronto con le altre vetture della medesima fascia presenti sul mercato e meglio orientare la propria eventuale scelta di acquisto; in questo modo, sarà possibile per il consumatore ottenere una quantificazione, seppur indicativa, dei principali fattori che influenzano l'autonomia e il degrado della batteria nel tempo;
- d. verranno inserite informazioni dettagliate circa il mantenimento della capacità di carica della batteria nonché la relativa garanzia convenzionale e rispettive condizioni e limitazioni di operatività che consentiranno di evitare il rinvio ad altri documenti (nello specifico il Libretto Uso e Manutenzione) e di offrire al consumatore un quadro completo ed esaustivo circa l'esatta natura e le caratteristiche principali della garanzia presente sulla batteria;

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

23. Inoltre, l'impegno n. 5 consentirà di estendere (in termini di c.d. "*quid pluris*") gli impegni da 1 a 4 anche ad altri marchi appartenenti al gruppo Stellantis (Abarth, Alfa Romeo, Lancia e Fiat Professional, quale marchio di veicoli commerciali/professionali) così da ampliare la platea dei beneficiari delle predette misure, estendendoli anche alle microimprese.

24. Non di meno, l'impegno n. 6 appare idoneo ad accrescere la consapevolezza aziendale sui temi oggetto di procedimento al fine di garantire il rispetto dei principi di completezza e trasparenza.

25. Appare, infine, particolarmente significativo (in termini di c.d. "*quid pluris*") l'impegno n. 7 in quanto l'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.

26. Alla luce delle considerazioni esposte, e del termine per la loro attuazione, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Stellantis Europe S.p.A., nei termini sopra indicati, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Stellantis Europe S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Stellantis Europe S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Stellantis Europe S.p.A. informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni entro centoventi giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera.

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

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni assunti;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli