

## **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](http://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.

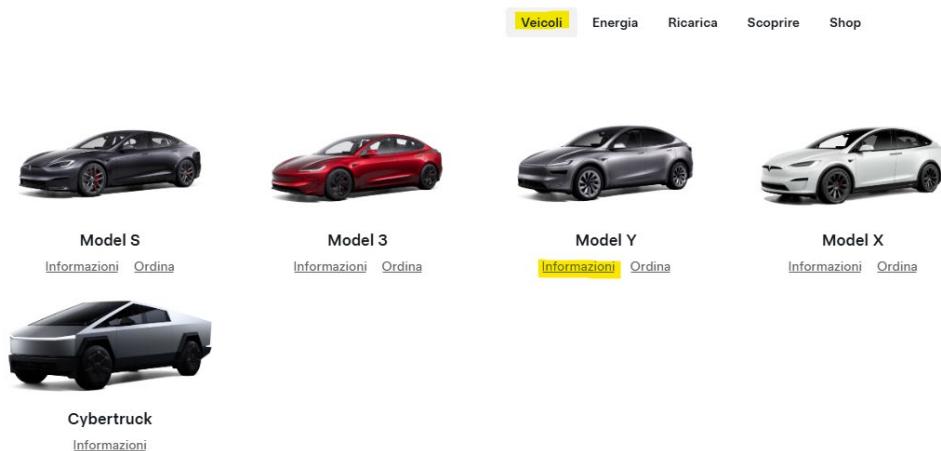
#### **4.1 IMPEGNO N. 1: MODIFICHE/INTEGRAZIONI ALLE INFORMAZIONI RESE SUL SITO WEB TESLA**

##### **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](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](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

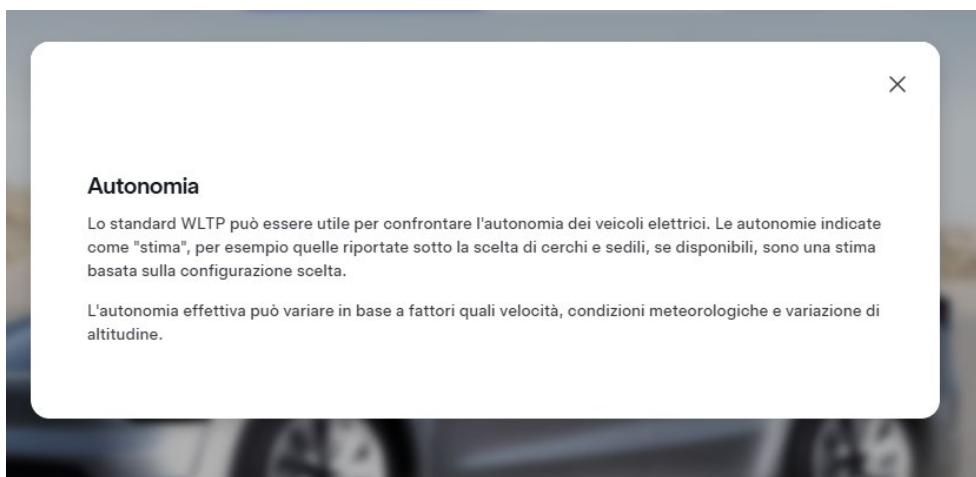
indicato sul sito web un'autonomia di 568<sup>1</sup> km (modello Long range a trazione integrale) ed accanto alla voce “autonomia” è apposta la sigla sottolineata e tra parentesi “WLTP” (versione precedente nell'all. 1 – Immagine 2):

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*

<sup>1</sup> 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](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

## Scopri Model Y

Model Y
Model Y Performance

[Confronta i modelli](#)



**Model Y**

**4,8 s**  
Da 0 a 100 km/h

**568 km**  
Autonomia (WLTP)

**266 km**  
Ricarica in 15 min<sup>1</sup>

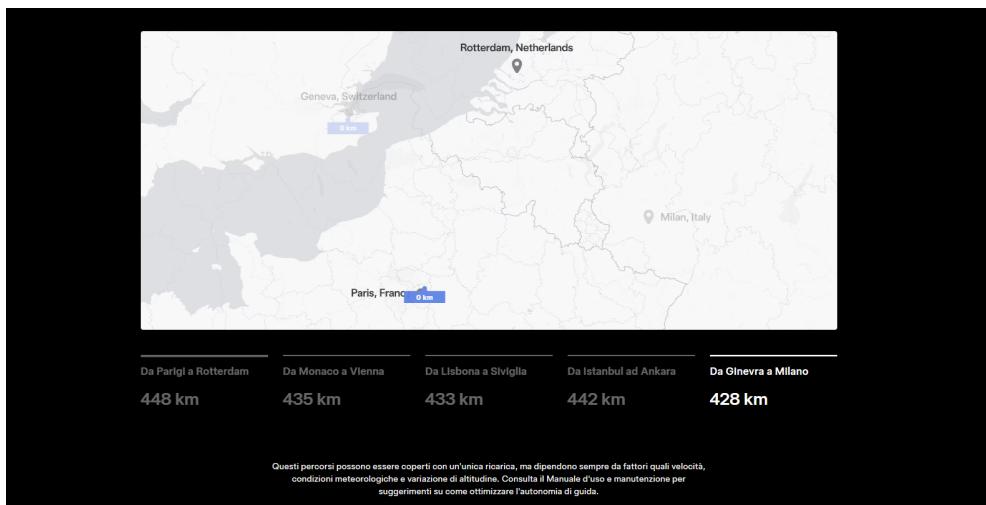
Sono mostrati i valori del modello Long Range a trazione integrale.  
<sup>1</sup> Ricarica in 15 minuti da 10% a 80% con la Supercharger.

\* Lo standard WLTP può essere utile per confrontare l'autonomia dei veicoli elettrici. Le autonomie indicate come "stima", per esempio quelle riportate 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 in base a fattori quali lo stile di guida, le condizioni atmosferiche, le variazioni altimetriche e 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.

\*\*\*

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:

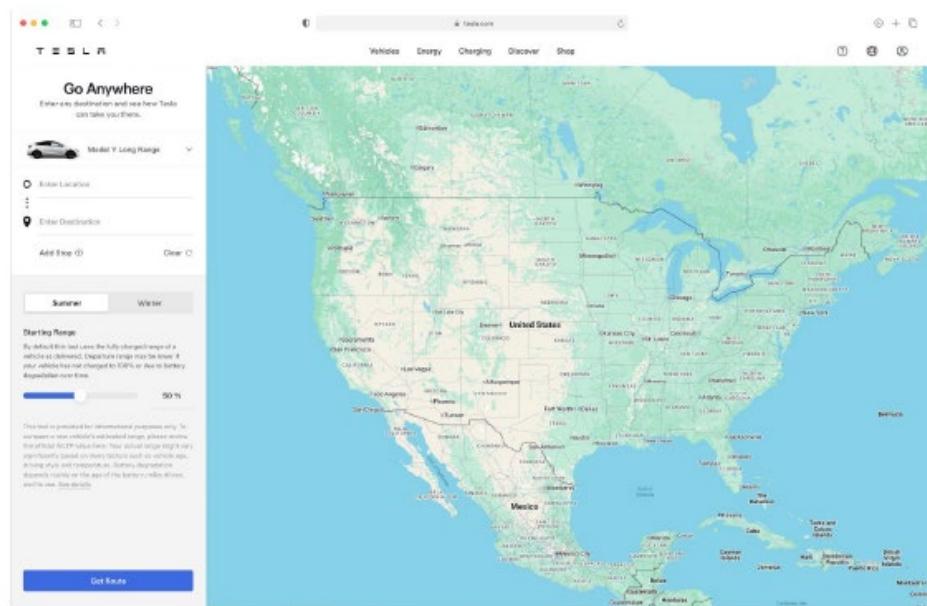
- il clic sulla parola “qui” indirizzerà il consumatore alla pagina [https://www.tesla.com/it\\_it/support/power-consumption](https://www.tesla.com/it_it/support/power-consumption) del sito web Tesla relativa alla sezione del consumo energetico con tutte le informazioni di

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

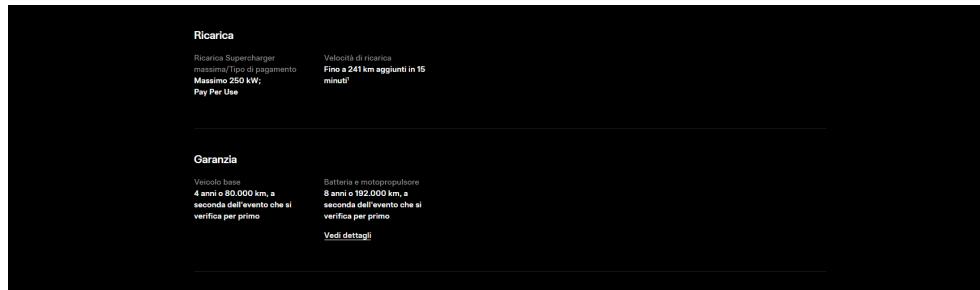


\*\*\*

### 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:

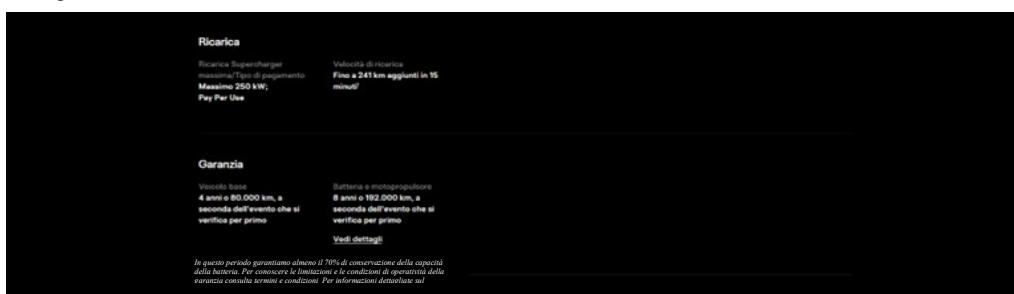
- il clic sulla locuzione termini e condizioni indirizzerà il consumatore alla pagina [https://www.tesla.com/it\\_it/support/vehicle-warranty](https://www.tesla.com/it_it/support/vehicle-warranty) del sito web di Tesla contenente il contratto di garanzia convenzionale con le informazioni chiare e dettagliate 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**

Preliminamente, 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 ammmissible 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